Phone Manager
Guía del usuario

OCTOBER 2014

DOCUMENT RELEASE 4.1

GUÍA DEL USUARIO



Tabla de Contenidos

Mitel Phone Manager
Release 4.1 - October, 2014

1 Descripción general

Phone Manager está diseñado para hacer que el uso de su auricular telefónico Mitel MiVoice Office 250 sea lo más fácil posible. Este documento está diseñado para detallar las características de Phone Manager y ayudarle a sacar el máximo provecho del producto.

Phone Manager requiere una instancia de Mitel Communication Server (MCS) y la función del servidor de aplicaciones como soporte para clientes de Phone Manager, instalado y ejecutándose en la red de área local (LAN). La concesión de licencias para el producto y muchas de las funciones se controla a través del servidor de aplicaciones por lo que es posible que deba ponerse en contacto con su departamento de TI o proveedor de sistemas telefónicos para obtener ayuda si alguna de las funciones descritas en el presente documento requieren una licencia.

Phone Manager se ejecuta en un entorno de Microsoft® Windows y está diseñado para mejorar la productividad mediante la integración del uso de su teléfono MiVoice Office 250 con su PC y las diversas aplicaciones de software que usted utiliza para un buen funcionamiento dentro de su equipo.

1.1 Requisitos

Descripción general

El sistema requiere el cumplimiento de la información y los requisitos específicos para cualquier instalación. Lea cada una de las secciones y asegúrese de que la información solicitada esté disponible antes de una instalación.

Requisitos del sistema

Para poder instalar y ejecutar Phone Manager la computadora cliente debe cumplir con los siguientes requisitos**mínimos.**Si se instala en un entorno multiusuario, donde se van a ejecutar varias instancias del cliente, por ejemplo Servicio de terminal Microsoft, Citrix, etc, entonces consulte la sección Requisitos de las computadoras multiusuario.

Sistemas operativos

- Windows 7 Pro/Enterprise/Ultimate 32-bit/64-bit
- Windows 8 Pro 32-bit/64-bit
- Windows 8.1 Pro 32-bit/64-bit
- Windows 2008 SP2 Standard/Enterprise/Datacenter 32-bit/64-bit
- Windows 2008 R2 Standard/Enterprise/Datacenter 32-bit/64-bit
- Windows 2012 Standard/Datacenter 64-bit
- Windows 2012 R2 Standard/Datacenter 64-bit

 Las opciones de instalación de Windows 2008 o Windows 2008 R2 Server Core no son compatibles.

Las versiones Windows 2012 Foundation y Essential no son compatibles.

Requisitos de hardware

El hardware mínimo recomendado depende del número de dispositivos configurados en la PBX y el número de clientes que se conectarán.

Procesador	Intel Core 2 Duo 1.8GHz o un procesador más rápido (o equivalente)
Memoria	Mínima: 1GB RAM Recomendada: 2GB RAM o más Durante su ejecución, Phone Manager utiliza un mínimo de 70MB de RAM por cliente - esto puede aum significativamente según la configuración y la cantidad de dispositivos y/o usuarios en el sistema.
Red	IPv4
Disco duro	Mínimo: 20GB de espacio libre

Requisitos de software

El siguiente software debe estar instalado.

- .NET Framework 3.5 SP1
- .NET Framework 4.0 Full
- Windows Installer 4.5

Requisitos del sistema de escritorio virtual y multiusuario

Phone Manager se puede ejecutar en entornos de escritorio virtual y multiusuario como Servicios de Escritorio Remoto/Terminal de Microsoft, Citrix XenApp o Infraestructura de Escritorio Virtual (VDI) VMWare con las siguientes limitaciones:

- Los controladores de TAPI propia no son compatibles

Cuando se implementa en estos entornos, se debe determinar la cantidad de memoria y el uso CPU que Phone Manager

utilizará. Como los recursos necesarios dependen de la configuración y la cantidad de dispositivos y usuarios en el sistema, esto debe ser evaluado primero para garantizar que el número de usuarios concurrentes se pueda admitir en el hardware disponible.

1.2 Licencias

Phone Manager está disponible en varios niveles de licencia diferentes. Al conectarse al Communication Service se le asignará una licencia en base al *Perfil de cliente* asignado a su cuenta de usuario en el servidor.

- Características de Outlook: así como las características estándar, agrega la funcionalidad adicional de registro del historial de llamadas que aparece en pantalla y se completa dentro de Microsoft Outlook, así como también la marcación de contactos y la creación automática de eventos de conferencias Meet Me de MiVoice Office.
- Características profesionales: así como las características de licencia de Outlook, agrega la funcionalidad adicional de la integración con muchas otras aplicaciones CRM. Agrega acceso a API TAPI y .NET y admite el diseño personalizado de Macros.
- Características de líder de equipo**:** así como las características de la licencia profesional, agrega la capacidad de monitorear en silencio a otros usuarios y controlar su estado de grupo de ACD, DND y el estado de desvío de llamadas.

1.3 Configuración

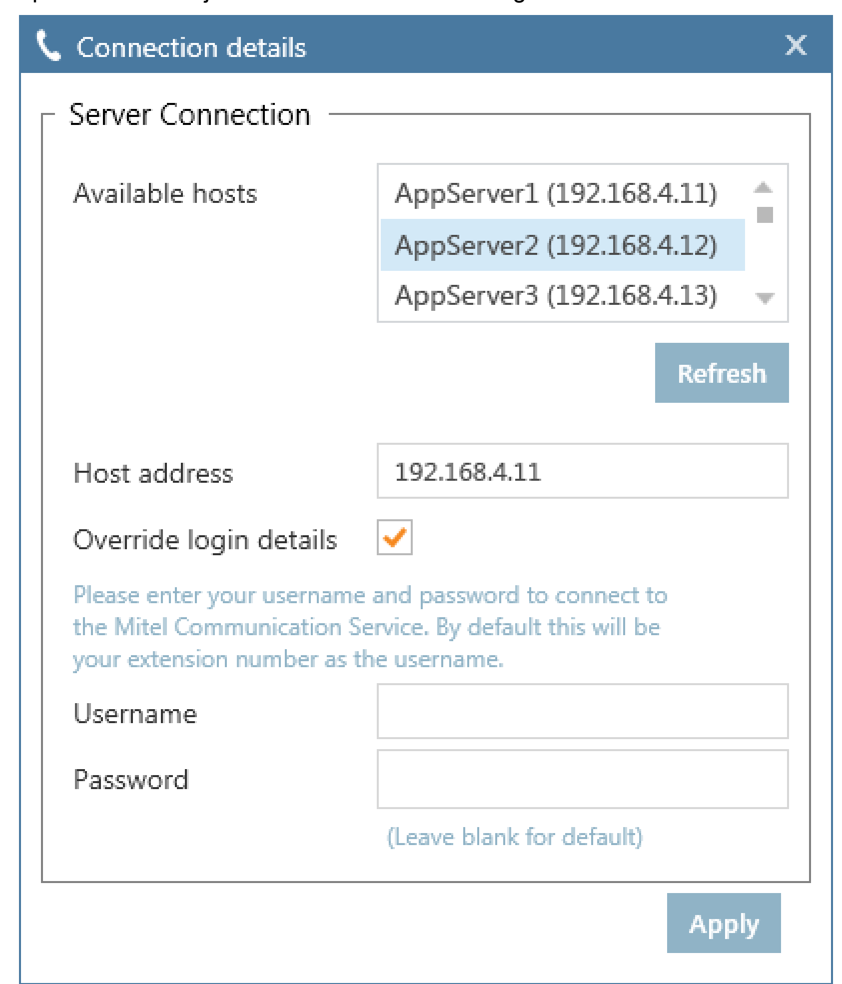
Detalles de conexión

Phone Manager requiere un nivel básico de configuración para poder conectarlo a Communication Service de aplicaciones y controlar su terminal de teléfono. La siguiente información es necesaria cuando se inicia Phone Manager:

Dirección de host	Esta es la dirección IP o el nombre de host del servidor que ejecuta el software de Communication Service. Phone Manager intentará encontrarlo automáticamente al iniciarse. Si no encuentra un Communication Service o si encuentra más de uno, se requiere cierta interacción con el usuario para confirmar los detalles de la conexión.
Credenciales de usuario	Phone Manager necesita conectarse a Communication Service con una cuenta de usuario. Por defecto, utilizará la cuenta con la que está conectado a su PC para la autenticación. Si desea anular esto, puede hacerlo en la sección de ajustes de Conexión.
Terminal	Phone Manager requiere los detalles del terminal que está utilizando cuando se inicia para poder mostrar la información de llamada correcta. Hay varias maneras de proporcionar esta información a Phone Manager. Lea con detenimiento la sección de ajustes deConexiónpara obtener más detalles.

Conexión del servidor

La primera vez que se inicia Phone Manager realizará una transmisión para encontrar una instancia del servidor de aplicaciones en ejecución. Si no encuentra ninguna o si encuentra más de una, se mostrará la siguiente ventana.



O bien seleccione el servidor correcto en la lista de **Hosts disponibles** o ingrese la dirección IP o el nombre de host

del servidor al que desea que Phone Manager se conecte en el campo **Dirección de host**.

Al iniciarse, Phone Manager utilizará los datos de la cuenta de Windows del usuario actualmente conectado. Si esto no es apropiado, seleccione **Anular datos de inicio de sesión** e ingrese el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** que se utilizarán en su lugar. (Esto podría ser necesario si, por ejemplo, se conecta a la oficina desde la PC de su casa)

Si la cuenta de usuario está vinculada a una cuenta de usuario de Microsoft Active Directory, ingrese el nombre de usuario en el formato DOMINIO\Usuario, o utilice el nombre de usuario y la contraseña proporcionados por su administrador.

2 Características de Outlook

La siguiente sección abarca las características que están disponibles en la versión con licencia de Microsoft Outlook de Phone Manager. Las características específicas de Microsoft Outlook que se proporcionan son:

Control de llamadas	Cómo realizar y transferir llamadas. Cómo gestionar varias llamadas y poder diferenciar entre los distintos tipos de llamada.
Control de terminal	Cómo controlar el estado de su terminal. Estados de desvío, No molestar y control del Agente de ACD. Control del volumen y acceso al Buzón de voz.
Contactos	Visualización del estado de otros usuarios dentro de la organización. Búsqueda de contactos internos y externos y uso de la vista de contactos para administrar los favoritos y acelerar las comunicaciones.
Historial de llamadas	Hacer un seguimiento de todas las llamadas que realice en el sistema y, opcionalmente, reproducirlas (requiere licencia de integración de grabación de llamadas).
Chat	Comunicación con otros usuarios dentro de la organización mediante chat/mensajería instantánea.
Integración de directorios	Los contactos de Outlook se pueden vincular al directorio de Phone Manager y mostrarse en las notificaciones.
Ventanas emergentes en pantalla	Los contactos de Outlook pueden aparecer de manera emergente en la pantalla.
Historial de llamadas	Se puede crear un historial de llamadas (entradas del registro) para los contactos de Outlook.
Sincronización Calendario/DND	El calendario de Outlook se puede utilizar para sincronizar de manera automática el estado DND del usuario con los elementos del calendario.

La licencia además ofrece:

Teclas de acceso rápido	Configuración de teclas de acceso rápido globales para automatizar las tareas de telefonía comunes.
Perfiles de aviso de llamada	Compatibilidad de las notificaciones para los perfiles de aviso personalizados.
Teléfono virtual	Compatibilidad para conectarse como teléfono virtual. (Requiere licencia de teléfono virtual).
Barra de herramientas integrada	Solo disponible cuando se conecta como teléfono virtual. Esto proporciona 5 botones que se pueden personalizar en la ventana principal.

2.1 Control de llamadas

Descripción general

Realizar y recibir llamadas es, obviamente, el propósito principal de un teléfono. Phone Manager hace que este proceso sea lo más simple y eficaz posible al proporcionarle botones de acción sensibles al contexto y ofrecerle toda la información que necesita sobre las llamadas en las que se encuentra.

Cómo realizar llamadas	Cómo marcar números internos y externos.
Seleccionar y marcar	Marcación desde otras aplicaciones.
Notificaciones	Visualización de los detalles acerca de la llamada en la que se encuentra y realizar tareas comunes, como poner llamadas en espera, recuperar llamadas y borrar llamadas.
Transferencia	Realización de transferencias directas o supervisadas/anunciadas.
Llamadas múltiples	Cómo gestionar llamadas múltiples en su terminal.
Teclado de marcación	Marcación con el teclado de marcación o la marcación de dígitos DTMF durante una llamada para navegar a través de un asistente o IVR.

Cómo realizar llamadas

Seleccionar y marcar

Notificaciones

Transferencia

Llamadas múltiples

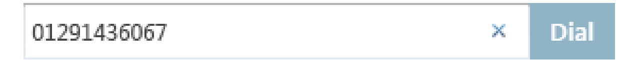
Teclado de marcación

2.1.1 Cómo realizar llamadas

Realizar una llamada a un número es un proceso simple que se puede lograr a través de diferentes maneras.

Marcación de un número conocido

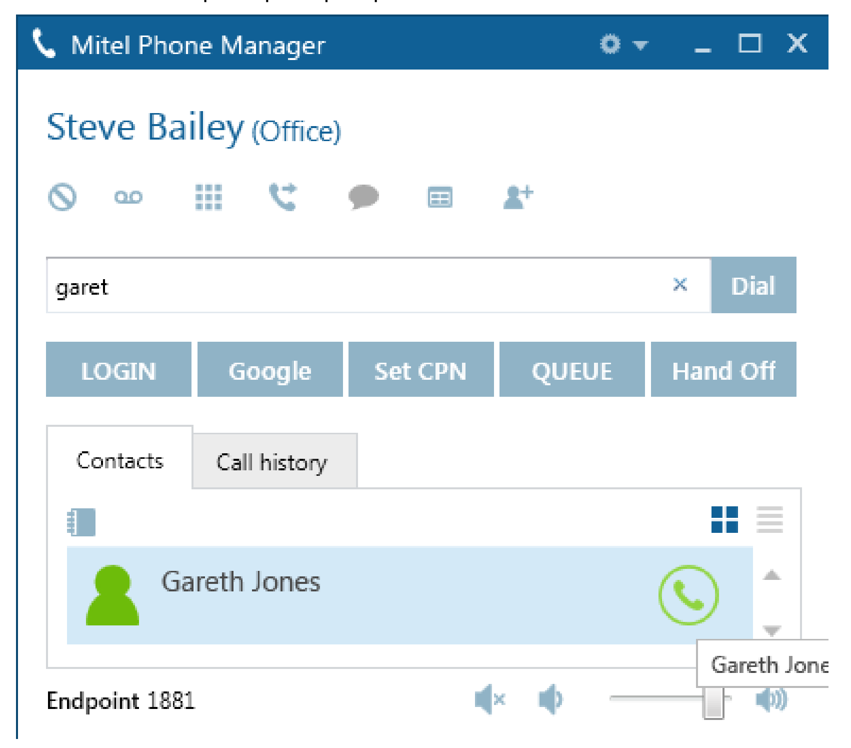
Si conoce el número al que desea llamar, ya sea otro terminal interno o un número externo, simplemente introduzca el número en el cuadro de texto de marcación y pulse la tecla Intro o pulse el botón 'Marcar' para que su terminal marque el número.



Si está marcando un número externo, no hay necesidad de preocuparse por agregar ningún dígito adicional para obtener una línea externa ni preocuparse por los códigos de área ya que esto se hará automáticamente según la configuración en el servidor.

Marcación desde la pantalla de contactos

Si desea marcar a otro usuario dentro de su organización o un contacto que está almacenado en un directorio global o personal, solo tendrá que hacer clic en el icono de marcación junto a su icono de estado en la pantalla de contactos o hacer doble clic en el icono de estado mismo. Si el contacto a marcar no está actualmente visible, empiece a introducir el nombre en la ventana de búsqueda para que aparezca una lista de contactos coincidentes.



Si marca un contacto mientras está en una llamada con otra persona, Phone Manager establecerá automáticame una llamada de consulta/pregunta para usted.

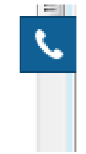
2.1.2 Seleccionar y marcar

Marcación desde otra aplicación (Seleccionar y marcar)

A menudo necesitará marcar un número desde otra aplicación. Habitualmente será una página web desde la cual desea marcar los detalles de un contacto o un correo electrónico que alguien le haya enviado.

Para hacerlo puede utilizar las funciones de seleccionar y marcar de Phone Manager. Simplemente seleccione el número que desea marcar y, luego, haga clic en el botón Seleccionar y marcar o utilice una tecla de acceso rápido para Seleccionar y marcar (Consulte la sección Teclas de acceso rápido para obtener más detalles). Encontrará el botón Seleccionar y marcar ubicado a la derecha de la pantalla.

United Kingdom (London)	10th Floor 155 Bishopsgate London, England EC2M 3TQ	tel: 44 1291 436 067 fax: 44 2072 565072



Puede mover el botón Seleccionar y marcar hacia arriba o hacia abajo en la pantalla según sus necesidades.

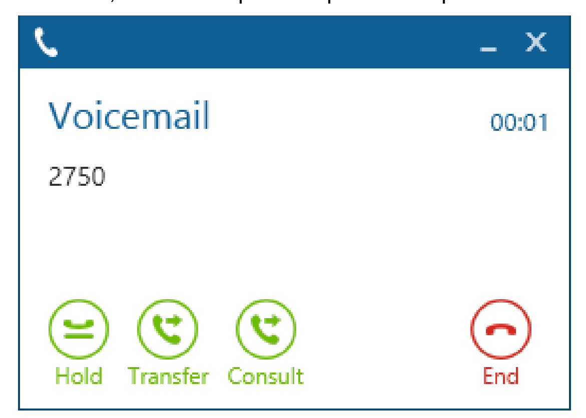
En general, siempre y cuando el número se pueda copiar y pegar desde el portapapeles de Windows, debería funcionar. Esto se puede comprobar al seleccionar el número de teléfono y pulsar Ctrl+C y, luego, abrir el Bloc de notas y pulsar Ctrl+V. Si el número aparece entonces la prueba se ha realizado correctamente.



Algunas aplicaciones de terceros pueden realizar su propio control de portapapeles y evitar que la opción de seleccionar y marcar funcione correctamente. Se recomienda realizar una prueba con un cliente de Phone Mana para garantizar una compatibilidad total.

2.1.3 Notificaciones

La ventana de notificaciones aparecerá cada vez que haya una llamada en curso en su terminal. Está diseñada para darle todos los detalles que necesita acerca de la llamada en curso y proporcionarle botones sensibles al contexto para realizar acciones en esas llamadas, tales como poner espera o recuperar una llamada.



Botones sensibles al contexto

Los siguientes botones aparecerán en diferentes momentos en las notificaciones según el estado de la llamada.

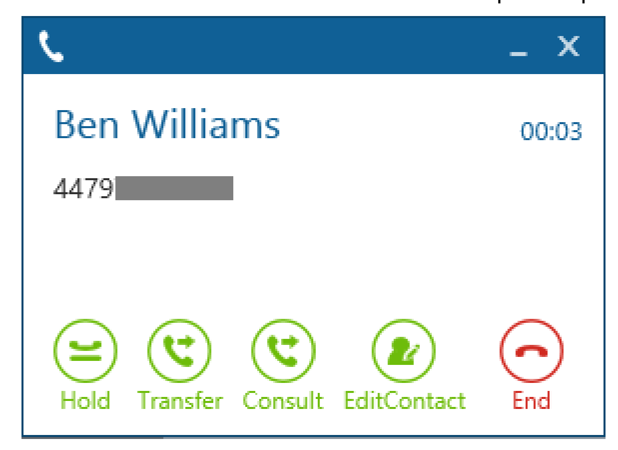
End	Utilice este botón para colgar una llamada. Si tiene el auricular del teléfono en la mano, usted estará desconectado del interlocutc remoto, pero quedará con una conexión al sistema telefónico.
Answer	Utilice este botón para responder una llamada entrante.
Hold Retrieve	Estos botones de poner en espera y recuperar aparecen cuando hay una llamada en curso pone en espera una llamada pulsando el botón de espera en las notificaciones o en el teléf mismo, el botón de espera será reemplazado por el botón de recuperar para permitirle cont la llamada nuevamente.
Divert	Esta opción aparece en las llamadas entrantes que suenan. Utilice el desvío para enviar ur llamada no deseada a otro destino.
Send to voicemail	Esta opción aparece en las llamadas entrantes que suenan. Utilice la opción de enviar al cc de voz para enviar una llamada no deseada a su buzón de correo de voz.
Transfer Consult	Existen 2 maneras de transferir una llamada a otro lugar. El uso de la opción de transferenc pasa la llamada a otro lugar de inmediato. La opción de consulta le permite hablar con algu en la otra ubicación antes de transferir la llamada.
Complete Cancel	Estas opciones están disponibles si ha configurado una llamada de consulta. Para finalizar transferencia, cuelgue el auricular del teléfono o pulse el botón de finalizar. Para volver a la llamada original pulse el botón de cancelar.
Add Contact EditContact	Estas opciones le permiten agregar o editar el contacto asociado con la llamada en los directorios locales o globales.

2.1.4 Transferencia

La transferencia de una llamada se puede hacer de varias maneras diferentes, dependiendo de si desea transferir una llamada contestada directamente (transferencia ciega) o mediante una transferencia anunciada. Como alternativa, si la llamada está sonando, puede desviar la llamada antes de contestar.

Transferencias

Cuando está conectado a una llamada, los botones de acción sensibles al contexto aparecen en las notificaciones para ofrecer al usuario las funciones del sistema que son posibles en ese momento.



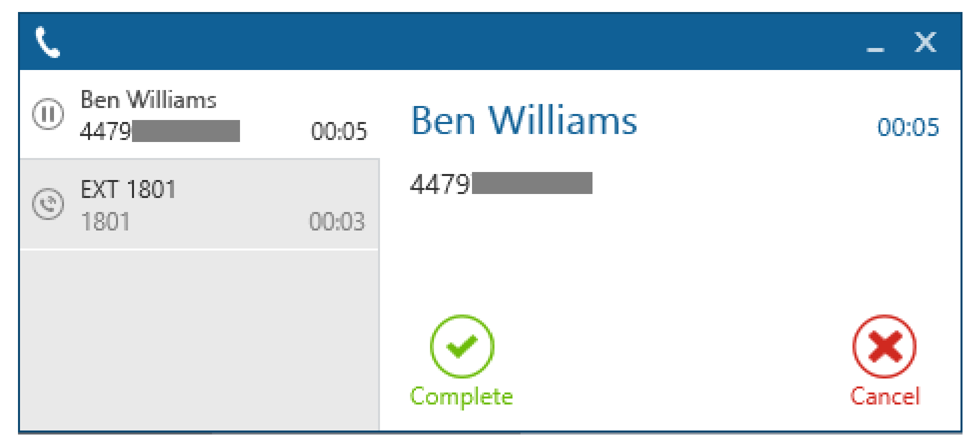
Transferencia directa

Para realizar una transferencia directa en la cual la llamada se envía al destino de transferencia antes de que se haya realizado la llamada de consulta, haga clic en el botón *Transferir* y esto permitirá poner en el centro la ventana principal con el cursor en la casilla *Buscar o marcar*. Busque el contacto al que desea transferir la llamada y haga clic en el botón de marcación junto a su icono (o selecciónelo y pulse *Intro)* o escriba el número en la casilla *Buscar o marcar* y haga clic en *Marcar*. La llamada se enviará directamente a ese contacto y desaparecerá de su terminal.

Transferencia anunciada

Para realizar una transferencia anunciada, se debe configurar una llamada de consulta antes de transferir la llamada. Mientras está en una llamada, haga clic en el botón *Consultar* y esto permitirá poner en el centro la ventana principal con el cursor en la casilla *Buscar o marcar*, o vaya directamente a la ventana principal y busque el contacto, o bien utilice la tecla de acceso rápido para *Búsqueda en directorio*. Use cualquiera de estos métodos para buscar el contacto al cual transferir la llamada en la ventana principal de contactos.

Una vez que se ha encontrado el contacto, márquelo y esto efectuará la llamada de consulta. Por ejemplo, esto muestra una llamada de consulta hecha al terminal 1801.

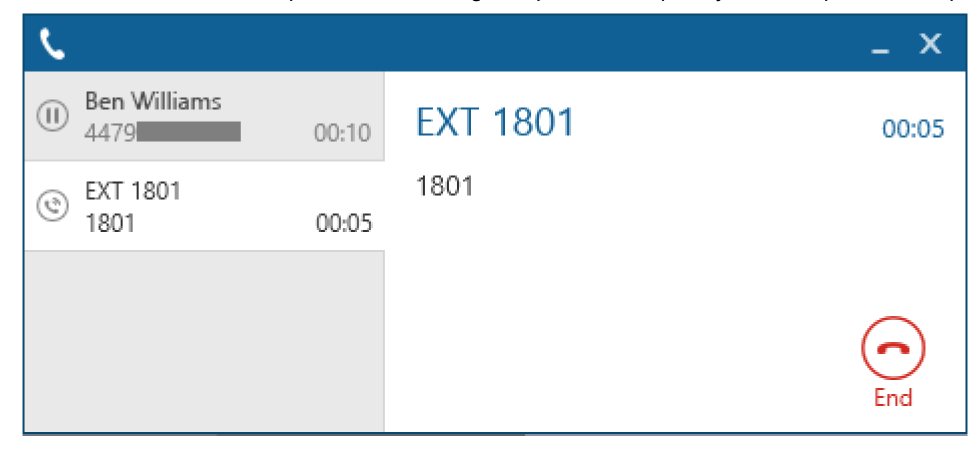


Como hay múltiples llamadas en el terminal, aparece el panel de resumen a la izquierda de las notificaciones. Se muestran todas las llamadas en el terminal actual y al hacer clic en cada llamada se actualizan los detalles a la derecha con la información relevante para la llamada seleccionada.

La llamada de consulta aún no ha sido contestada, pero la transferencia puede ser finalizada en cualquier momento haciendo clic en el botón *Finalizar*.

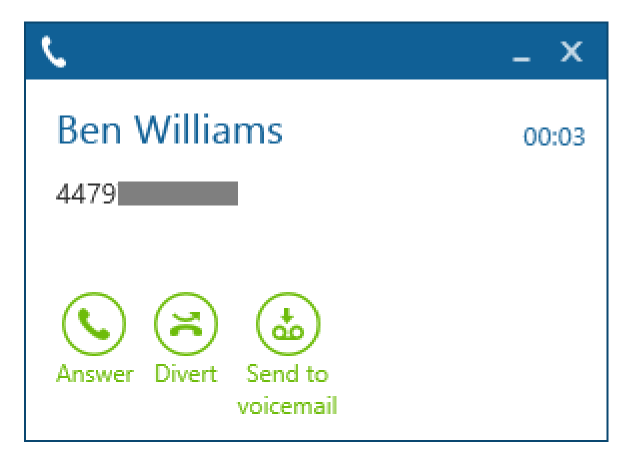
Para cancelar la llamada de consulta y no realizar la transferencia a este contacto, haga clic en el botón *Cancelar* (ver imagen de arriba). Esto luego borra la llamada de consulta y lo conecta de nuevo a la llamada original.

Alternativamente, puede cambiar a la llamada de pregunta y hacer clic en el botón *Finalizar* que se muestra a continuación. Esto hará que la llamada original quede en espera y tendría que ser recuperada manualmente.



Desviar

Cuando suena una llamada, los botones de acción de las notificaciones cambian para reflejar lo que puede hacer con esta llamada.



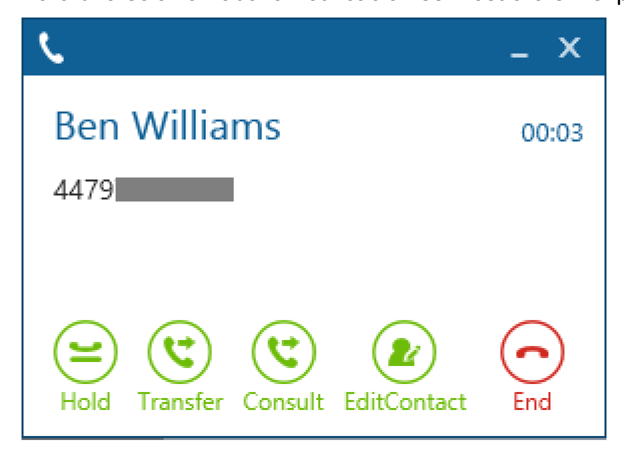
Para desviar una llamada, haga clic en el botón *Desviar* y esto permitirá poner en el centro la ventana principal con el cursor en la casilla *Buscar o marcar*. Busque el contacto al que desea desviar la llamada y haga clic en el botón de marcación junto a su icono (o selecciónelo y pulse *Intro)* o escriba el número en la casilla *Buscar o marcar* y haga clic en *Marcar*. La llamada se enviará directamente a ese contacto y desaparecerá de su terminal.

Las notificaciones también ofrecen un botón de *Enviar a correo de voz* que permite desviar una llamada al correo de voz mediante un solo clic.

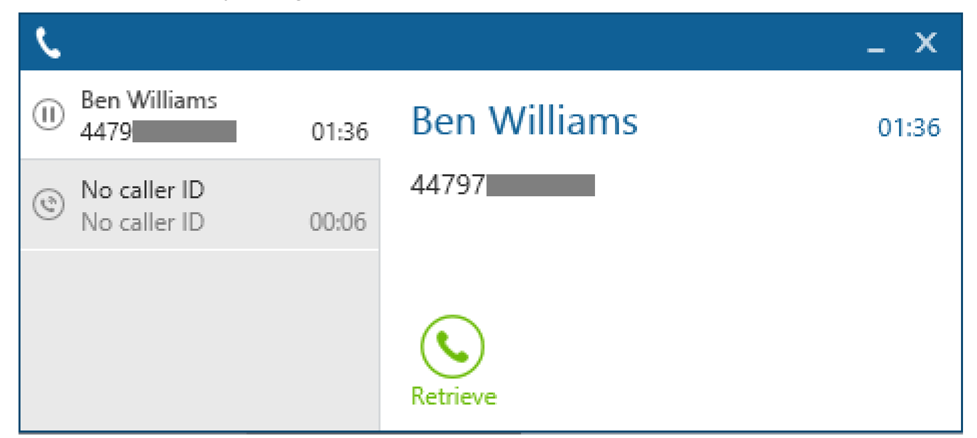
2.1.5 Llamadas múltiples

La notificación emergente mostrará múltiples llamadas en un terminal mediante la ampliación a la izquierda con un panel de resumen que enumera todas las llamadas en curso. Al hacer clic en la entrada de una llamada específica se actualizan los detalles a la derecha con la información relevante para la llamada seleccionada.

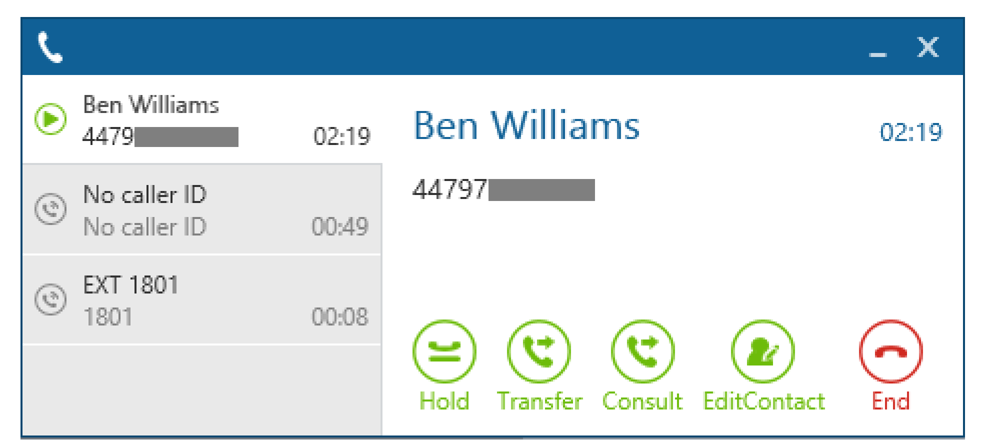
Para una sola llamada la notificación se mostrará sin el panel de resumen.



Si entra una segunda llamada, entonces la notificación se ampliará con el panel de resumen. Este ejemplo muestra la primera llamada en espera y la segunda llamada sonando.



Si entra una tercera llamada entonces se agrega. En este ejemplo, la primera llamada está conectada y la segunda y tercera llamadas están sonando.



Al lado de cada llamada en el panel de resumen, el icono a la izquierda refleja el estado de la llamada.



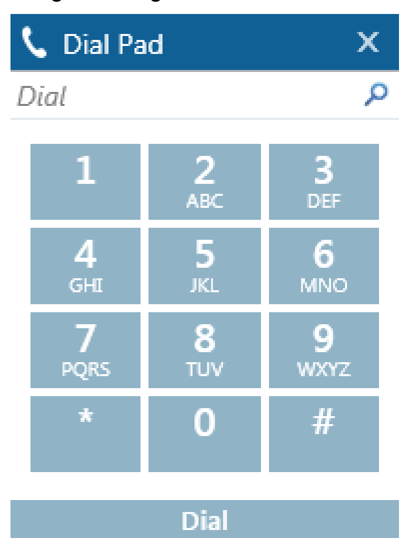
	Llamada conectada
	Llamada sonando

⏸	Llamada en espera

2.1.6 Teclado de marcación

	El teclado de marcación se puede utilizar para marcar números o navegar por los sistemas de Respuesta de voz interactiva (IVR) y Operadores automáticos. El teclado de marcación se puede cargar haciendo clic en el icono de teclado de marcación desde la ventana principal.

Luego se cargará la ventana del teclado de marcación como se muestra.



Al hacer clic en cualquiera de los botones se enviará el dígito DTMF al teléfono mientras está en una llamada.

Nota: con el fin de garantizar que el uso normal de las teclas numéricas en su PC no interfiera con una llamada, los tonos DTMF solo se transmiten a una llamada mientras el teclado numérico está visible.

2.2 Control de terminal

Descripción general

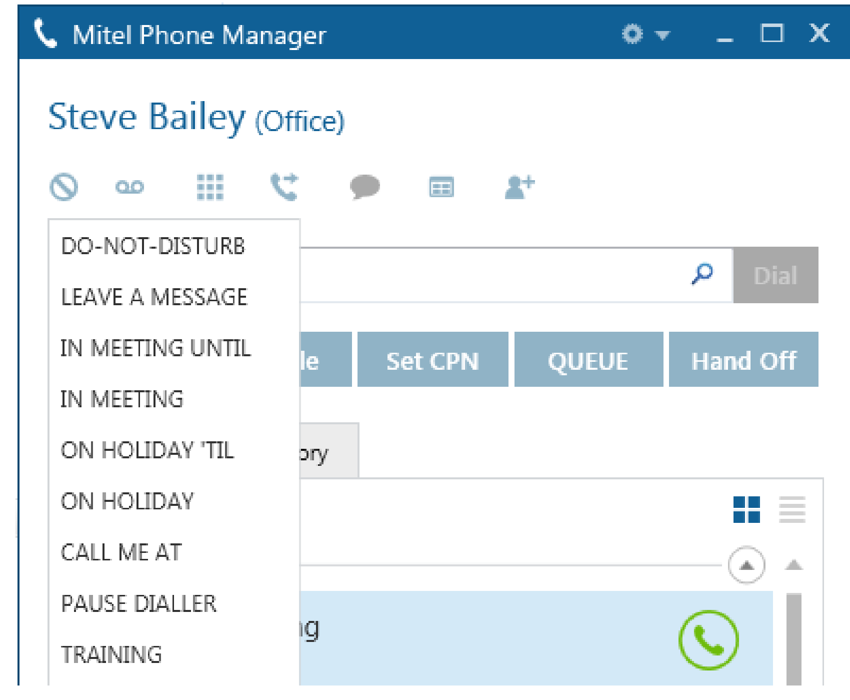
Phone Manager proporciona un control completo sobre el estado de su terminal. Todo esto se hace a través de la ventana principal utilizando las diversas características integradas.

No molestar	Acceso mediante un solo clic a cualquiera de los 20 estados de no molestar programados en el sistema telefónico para asegurarse de que no lo interrumpan cuando está ocupado.
Control del Agente de ACD	Conexión a todos los grupos de extensiones o a grupos seleccionados a los que pertenece la ID de su agente de ACD.
Desvío manual	Control del estado de desvío local de su terminal. Por ejemplo, desviar las llamadas al correo de voz o a su móvil cuando está ocupado.
Acceso al correo de voz	Indicación visual de cuando tiene mensajes de voz y acceso único para marcar en el sistema de correo de voz para recuperarlos.
Control del volumen	Aumento o disminución del volumen cuando suena o durante una llamada o silenciar el audio por completo.

No molestar

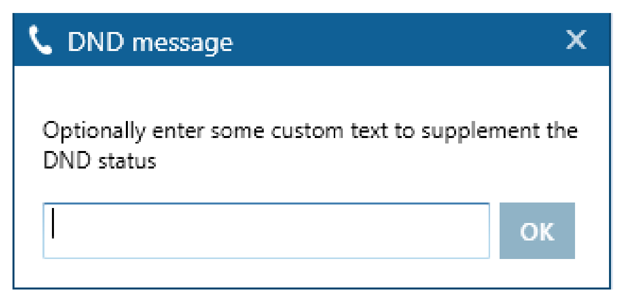
Cuando está lejos de su escritorio u ocupado en una reunión, puede configurar el mensaje de no molestar (DND) en su teléfono para que otros usuarios en el sistema MiVoice Office 250 conozcan su estado.

El sistema telefónico proporciona 20 mensajes DND predefinidos para que usted elija (Estos mensajes pueden ser re-programados en el sistema MiVoice Office 250). Simplemente pulse el botón DND y seleccione 1 de los 20 mensajes.



Una vez que haya seleccionado un mensaje, a continuación se le presentará un cuadro de texto que le solicitará que ingrese el "Texto DND". Puede introducir opcionalmente hasta 16 caracteres de texto para complementar el mensaje DND seleccionado.

Por ejemplo: EN REUNIÓN HASTA – 12.30 PM



Cualquier usuario de MiVoice Office 250 que llame a su teléfono o vea su estado en Phone Manager podrá ver su mensaje DND.

Si está en el estado DND, el botón de control de DND de Phone Manager se vuelve azul, haga clic en el icono para desactivar DND. Cuando está desactivado, el icono DND cambiará a verde .

Control del Agente de ACD

Las ID de Agente de ACD se pueden utilizar en el sistema MiVoice Office 250 para entrar y salir de cualquier grupo de extensiones de ACD al que pertenece su ID de Agente. Cada grupo de extensiones indicaría generalmente un tipo diferente de llamada a contestar o conjunto de habilidades.

Si tiene una ID de Agente y se le ha dado el permiso para hacerlo, puede entrar y salir de los grupos de extensiones utilizando el icono del agente en la ventana principal.

Si ha cerrado sesión y pulsa el icono del agente se le presentará una lista de grupos de extensiones a los que ha sido asignado. Para iniciar sesión en todos los grupos, seleccione la opción 'Conectar Agente(xxxx)' desde la parte superior del menú. Como alternativa, seleccione el grupo específico de extensiones al que desea acceder simplemente haciendo clic en el grupo.

Mientras está conectado, una marca de verificación verde aparece contra todos los grupos de extensiones a los que está conectado. Se puede utilizar el menú para entrar o salir de cualquiera de los otros grupos en cualquier momento.

Desvío manual

Su terminal de teléfono puede tener un desvío manual configurado para desviar llamadas a otro destino en diferentes circunstancias. Los diversos estados de desvío disponibles para elegir son:

Sin respuesta	Desvía las llamadas cuando no las responde. El valor predeterminado de tiempo sin respuesta en la es de 15 segundos (Este temporizador de todo el sistema se puede modificar)
Ocupado	Desvía las llamadas solo cuando el teléfono está ocupado.
Sin respuesta y ocupado	Esta opción es una combinación de las dos primeras opciones.
Todas las llamadas	Desvía todas las llamadas que alertan inmediatamente a su terminal.

Para cambiar el estado de desvío en su terminal, haga clic en el icono de estado de desvío en la ventana principal y seleccione 1 de las 4 opciones disponibles.

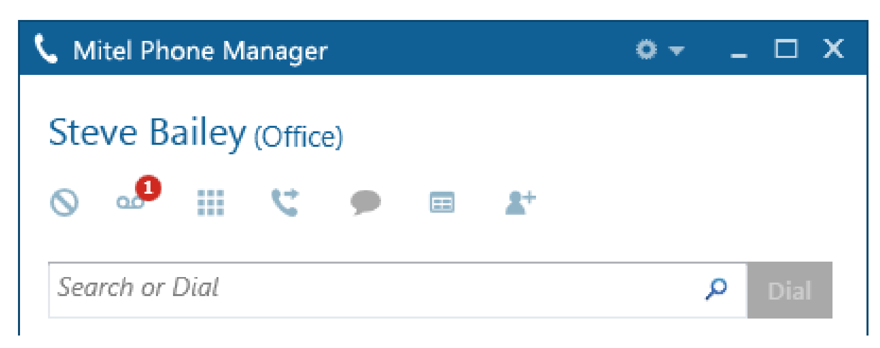
Un cuadro de entrada de texto aparecerá para solicitar un destino de desvío. En este cuadro puede introducir un número interno o externo, como un número de teléfono móvil (Si es externo, no olvide incluir el número para acceder a una línea externa).

Si el estado de desvío ya está activado, el icono de desvío se mostrará en azul, haga clic en el icono para eliminar el ajuste de desvío de su terminal de teléfono.

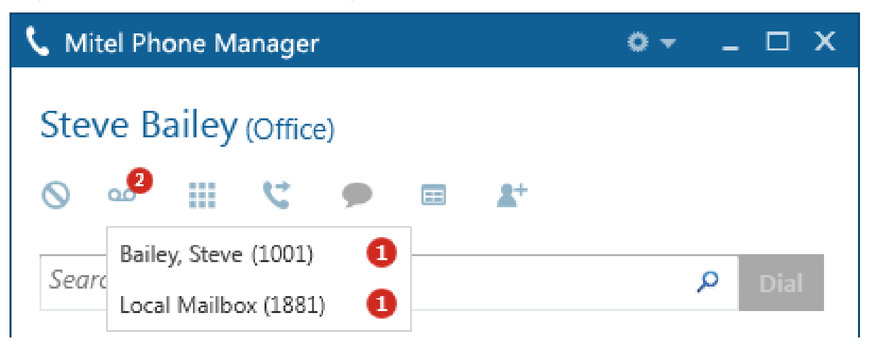
Nota: el sistema MiVoice Office 250 también admite reglas de desvío pre-programadas denominadas "Desvío del sistema". El Desvío manual anulará cualquier regla de Desvío del sistema que pueda haber establecido.

Acceso al correo de voz

Las notificaciones de correo de voz se muestran en la ventana principal con el icono . Cuando se deja algún mensaje nuevo, el icono de notificación mostrará el número de mensajes en el círculo rojo.



Si tiene mensajes de voz pendientes de más de una fuente, al hacer clic en el icono se mostrará una lista de todos los buzones de correo de voz y la cantidad de mensajes en cada uno. Al hacer clic en la entrada correspondiente se marcará directamente a la recuperación de mensajes asociados para ese buzón (recuerde que cada buzón de origen es probable que requiera una contraseña diferente).



Cuando no hay mensajes pendientes, el círculo rojo ya no será visible y el icono se verá de esta manera:

Control del volumen

Las funciones de volumen se comportan de manera diferente dependiendo de si Phone Manager está asociado con su terminal de teléfono (Teléfono de escritorio) o en el modo de teléfono virtual SIP.

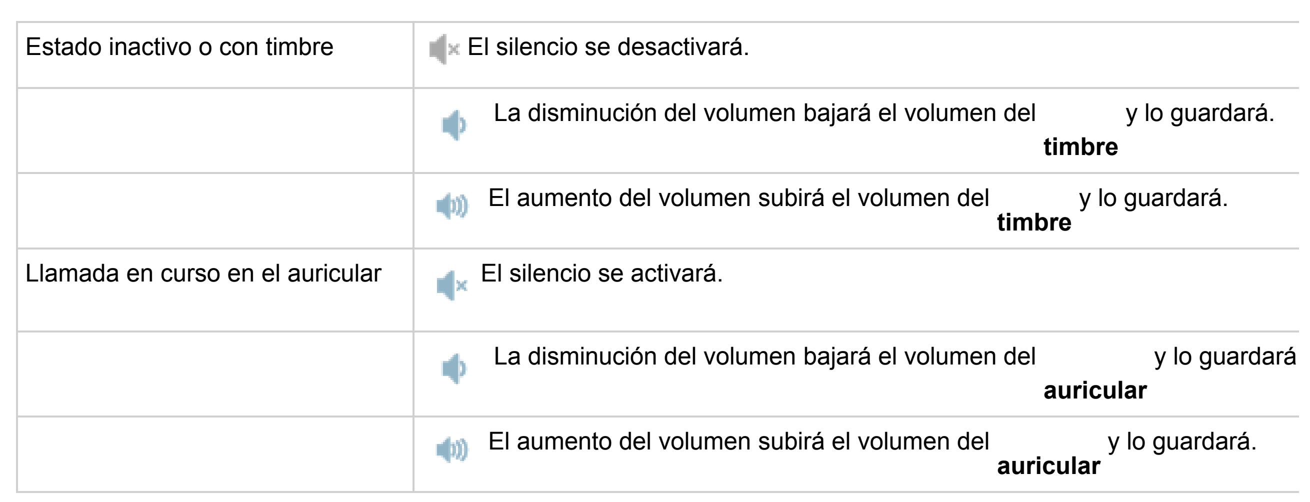
Control del volumen del terminal

El volumen de su terminal de teléfono puede ser controlado mediante los iconos de silencio , aumento del volumen y disminución del volumen en la parte inferior derecha de la ventana principal.

Al controlar un terminal de teléfono de escritorio Mitel estos iconos se agrupan en la esquina inferior derecha de esta manera



Dependiendo del estado de su terminal los iconos harán diferentes cosas:



Estado inactivo o con timbre	El silencio se desactivará.
	La disminución del volumen bajará el volumen del **timbre** y lo guardará.
	El aumento del volumen subirá el volumen del **timbre** y lo guardará.
Llamada en curso en el auricular	El silencio se activará.
	La disminución del volumen bajará el volumen del **auricular** y lo guardará
	El aumento del volumen subirá el volumen del **auricular** y lo guardará.

Otros tipos de llamada en curso incluyen Manos libres y Auricular y el control del volumen se aplicará independiente a cada

tipo de audio de llamada.

Cuando se pulsa el icono de silencio se vuelve azul para indicar que el audio está silenciado en la llamada. Para desactivar el silencio, simplemente haga clic en el icono de nuevo.

Volumen del teléfono virtual

Los controles del volumen se han mejorado para incluir un control deslizante cuando se conecta como un teléfono virtual. Esto ofrece un mayor nivel de control que cuando Phone Manager controla un terminal y se ve de esta manera:



Cuando se utiliza el control del volumen en el modo de teléfono virtual, se ajusta el volumen de cualquier dispositivo de audio que esté configurado en Ajustes ---> Teléfono virtual---> Audio en el software Phone Manager.

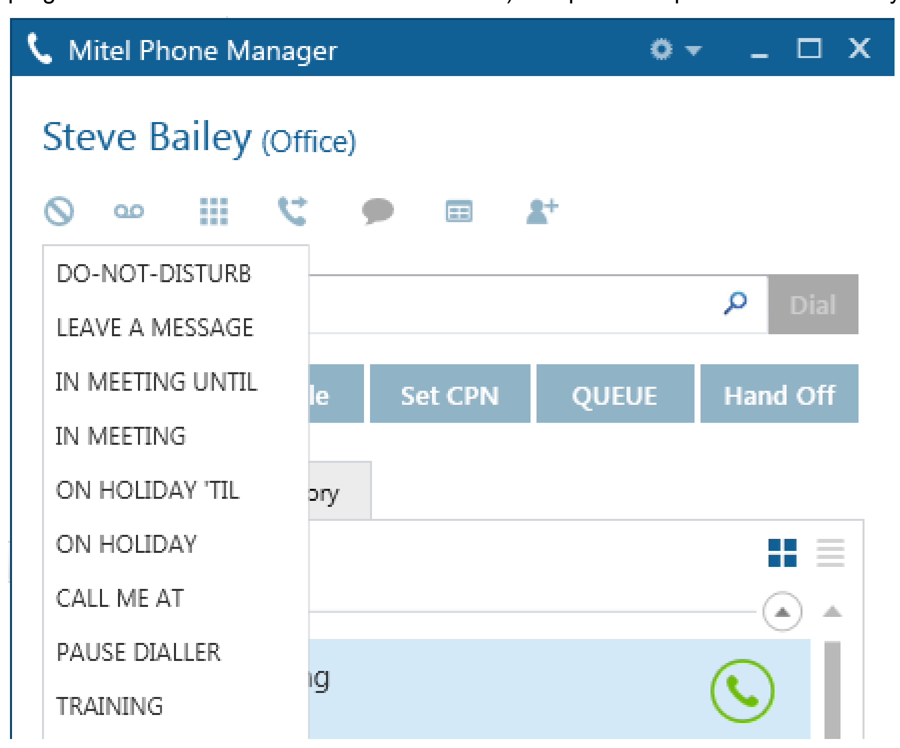

El control del volumen para un teléfono virtual solo está disponible cuando se utiliza el teléfono virtual incorporad

Al silenciar una llamada en el teléfono virtual, el audio de ambas partes se silencia.

2.2.1 No molestar (DND)

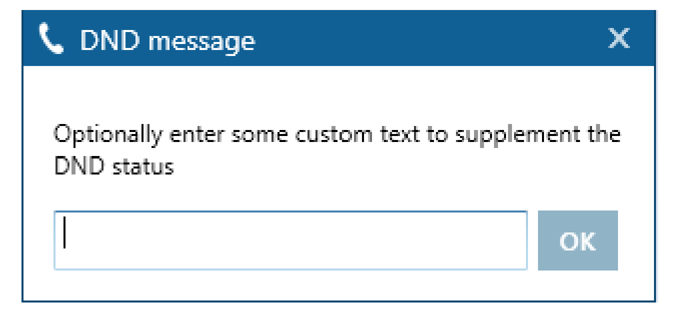
Cuando está lejos de su escritorio u ocupado en una reunión, puede configurar el mensaje de no molestar (DND) en su teléfono para que otros usuarios en el sistema MiVoice Office 250 conozcan su estado.

El sistema telefónico proporciona 20 mensajes DND predefinidos para que usted elija (Estos mensajes pueden ser re-programados en el sistema MiVoice Office 250). Simplemente pulse el botón DND y seleccione 1 de los 20 mensajes.



Una vez que haya seleccionado un mensaje, a continuación se le presentará un cuadro de texto que le solicitará que ingrese el "Texto DND". Puede introducir opcionalmente hasta 16 caracteres de texto para complementar el mensaje DND seleccionado.

Por ejemplo: EN REUNIÓN HASTA – 12.30 PM



Cualquier usuario de MiVoice Office 250 que llame a su teléfono o vea su estado en Phone Manager podrá ver su mensaje DND.

Si está en el estado DND, el botón de control de DND de Phone Manager se vuelve azul , haga clic en el icono para desactivar DND. Cuando está desactivado, el icono DND cambiará a verde .

2.2.2 Control del Agente de ACD

Las ID de Agente de ACD se pueden utilizar en el sistema MiVoice Office 250 para entrar y salir de cualquier grupo de extensiones de ACD al que pertenece su ID de Agente. Cada grupo de extensiones indicaría generalmente un tipo diferente de llamada a contestar o conjunto de habilidades.

Si tiene una ID de Agente y se le ha dado el permiso para hacerlo, puede entrar y salir de los grupos de extensiones utilizando el icono del agente  en la ventana principal.

Si ha cerrado sesión y pulsa el icono del agente se le presentará una lista de grupos de extensiones a los que ha sido asignado. Para iniciar sesión en todos los grupos, seleccione la opción 'Conectar Agente(xxxx)' desde la parte superior del menú. Como alternativa, seleccione el grupo específico de extensiones al que desea acceder simplemente haciendo clic en el grupo.

Mientras está conectado, una marca de verificación verde aparece contra todos los grupos de extensiones a los que está conectado. Se puede utilizar el menú para entrar o salir de cualquiera de los otros grupos en cualquier momento.

2.2.3 Desvío manual

Su terminal de teléfono puede tener un desvío manual configurado para desviar llamadas a otro destino en diferentes circunstancias. Los diversos estados de desvío disponibles para elegir son:

Sin respuesta	Desvía las llamadas cuando no las responde. El valor predeterminado de tiempo sin respuesta en la PBX es de 15 segundos (Este temporizador de todo el sistema se puede modificar)
Ocupado	Desvía las llamadas solo cuando el teléfono está ocupado.
Sin respuesta y ocupado	Esta opción es una combinación de las dos primeras opciones.
Todas las llamadas	Desvía todas las llamadas que alertan inmediatamente a su terminal.

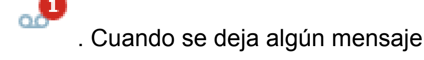
Para cambiar el estado de desvío en su terminal, haga clic en el icono de estado de desvío en la ventana principal y seleccione 1 de las 4 opciones disponibles.

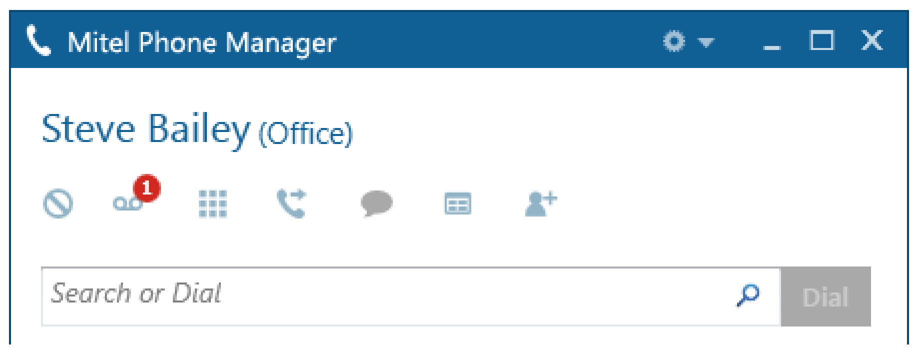
Un cuadro de entrada de texto aparecerá para solicitar un destino de desvío. En este cuadro puede introducir un número interno o externo, como un número de teléfono móvil (Si es externo, no olvide incluir el número para acceder a una línea externa).

Si el estado de desvío ya está activado, el icono de desvío se mostrará en azul , haga clic en el icono para eliminar el ajuste de desvío de su terminal de teléfono.

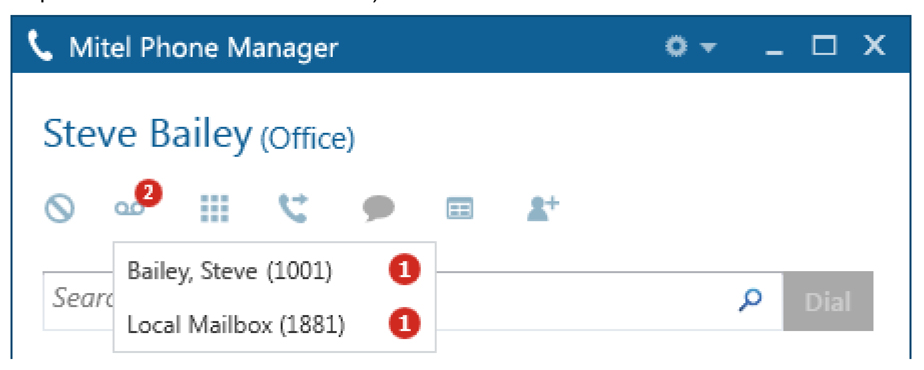
Nota: el sistema MiVoice Office 250 también admite reglas de desvío pre-programadas denominadas "Desvío del sistema". El Desvío manual anulará cualquier regla de Desvío del sistema que pueda haber establecido.

2.2.4 Acceso al correo de voz

Las notificaciones de correo de voz se muestran en la ventana principal con el icono  . Cuando se deja algún mensaje nuevo, el icono de notificación mostrará el número de mensajes en el círculo rojo.



Si tiene mensajes de voz pendientes de más de una fuente, al hacer clic en el icono se mostrará una lista de todos los buzones de correo de voz y la cantidad de mensajes en cada uno. Al hacer clic en la entrada correspondiente se marcará directamente a la recuperación de mensajes asociados para ese buzón (recuerde que cada buzón de origen es probable que requiera una contraseña diferente).



Cuando no hay mensajes pendientes, el círculo rojo ya no será visible y el icono se verá de esta manera:

2.2.5 Control del volumen

Las funciones de volumen se comportan de manera diferente dependiendo de si Phone Manager está asociado con su terminal de teléfono (Teléfono de escritorio) o en el modo de teléfono virtual SIP.

Control del volumen del terminal

El volumen de su terminal de teléfono puede ser controlado mediante los iconos de silencio , aumento del volumen y disminución del volumen en la parte inferior derecha de la ventana principal.

Al controlar un terminal de teléfono de escritorio Mitel estos iconos se agrupan en la esquina inferior derecha de esta manera

Dependiendo del estado de su terminal los iconos harán diferentes cosas:

Estado inactivo o con timbre	El silencio se desactivará.
	La disminución del volumen bajará el volumen del **timbre** y lo guardará.
	El aumento del volumen subirá el volumen del **timbre** y lo guardará.
Llamada en curso en el auricular	El silencio se activará.
	La disminución del volumen bajará el volumen del **auricular** y lo guardará
	El aumento del volumen subirá el volumen del **auricular** y lo guardará.

Otros tipos de llamada en curso incluyen Manos libres y Auricular y el control del volumen se aplicará independiente a cada tipo de audio de llamada.

Cuando se pulsa el icono de silencio se vuelve azul para indicar que el audio está silenciado en la llamada. Para desactivar el silencio, simplemente haga clic en el icono de nuevo.

Volumen del teléfono virtual

Los controles del volumen se han mejorado para incluir un control deslizante cuando se conecta como un teléfono virtual. Esto ofrece un mayor nivel de control que cuando Phone Manager controla un terminal y se ve de esta manera:



Cuando se utiliza el control del volumen en el modo de teléfono virtual, se ajusta el volumen de cualquier dispositivo de audio que esté configurado en Ajustes ---> Teléfono virtual---> Audio en el software Phone Manager.

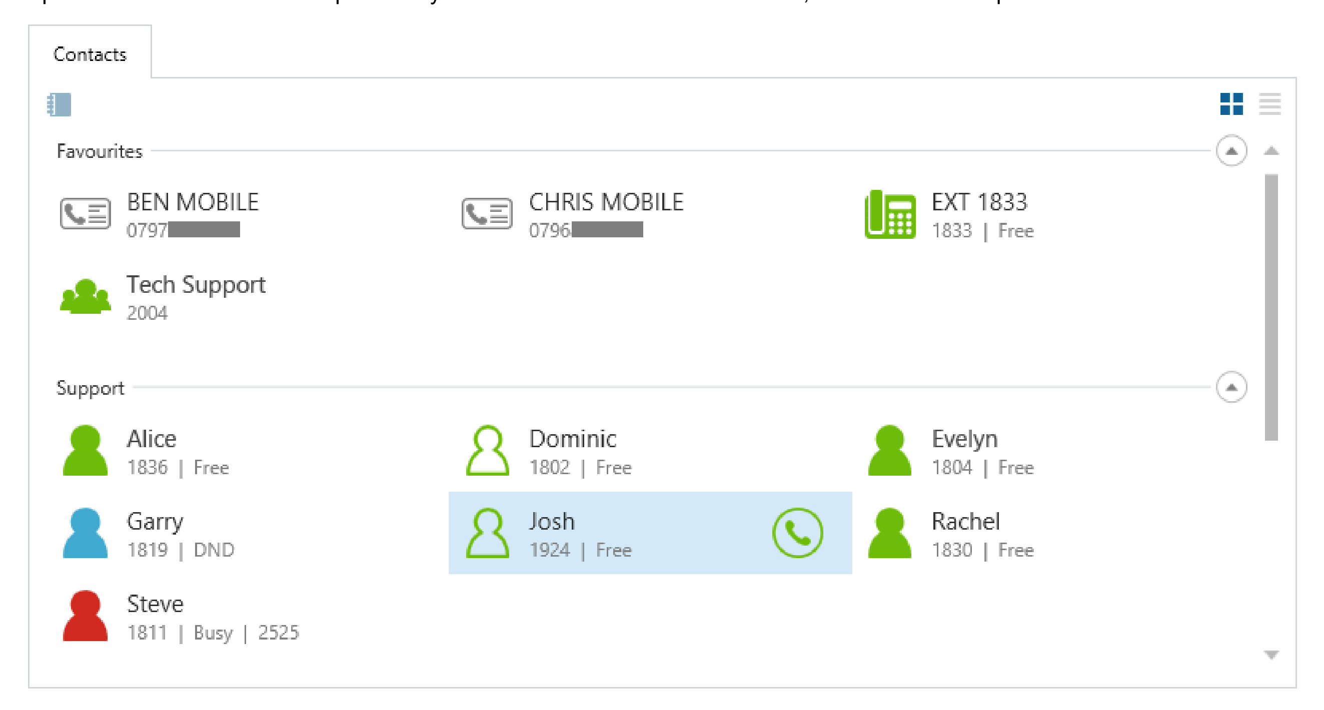
El control del volumen para un teléfono virtual solo está disponible cuando se utiliza el teléfono virtual incorporad

Al silenciar una llamada en el teléfono virtual, el audio de ambas partes se silencia.

2.3 Contactos

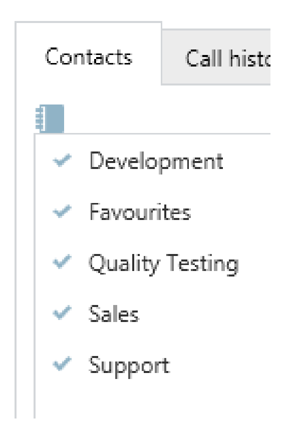
Descripción general

La pestaña de contactos en Phone Manager ofrece una vista para proporcionar información en tiempo real acerca de otros dispositivos, incluyendo usuarios, terminales, agentes, marcaciones rápidas y grupos de extensiones. Esto brinda una única vista rápida del estado de dichos dispositivos y las funciones de control de llamada, como un solo clic para marcar.



Grupos

Cada dispositivo que se muestra es parte de un grupo. Al hacer clic en el botón de directorio en la esquina superior izquierda se muestran los directorios disponibles y se brinda al usuario la capacidad de poder mostrar u ocultar cada grupo.



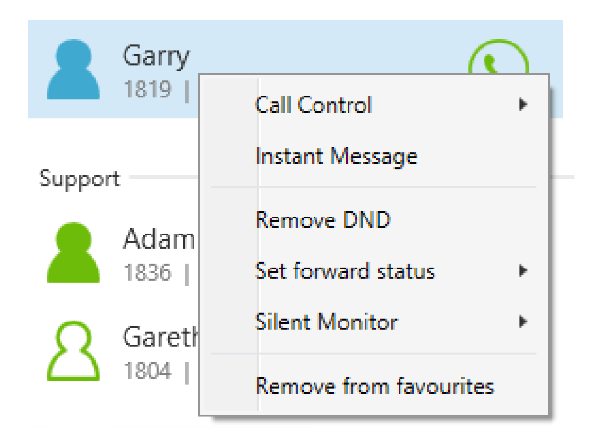
Si hay una marca de verificación verde junto a la entrada, entonces esta se mostrará. Si se desmarca, hará que el directorio se oculte.

Cada usuario de Phone Manager tiene su propio grupo de Favoritos en el cual puede agregar o eliminar dispositivos y es personal para cada usuario. También pueden agregar elementos de los Directorios, por ejemplo marcaciones rápidas, contactos personales, contactos centrales o contactos de Microsoft Outlook.

Los otros grupos se crean automáticamente a partir de la estructura de la unidad de negocios configurada en el servidor.

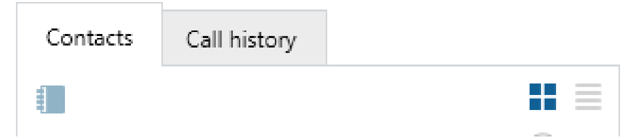
Control de dispositivos

Para cada dispositivo hay acciones que se pueden realizar. Al hacer clic con el botón derecho en un dispositivo se muestra un menú de las acciones disponibles, y las opciones disponibles dependen del tipo de dispositivo, el estado del dispositivo y el nivel de licencia del cliente.



Vista de dispositivos

La pestaña de contactos admite la visualización de la información del dispositivo, ya sea en un icono grande o una vista de detalles. La vista actual se puede cambiar mediante los botones de selección de vista en la esquina superior derecha.



La vista actual se resalta en azul, con la vista de iconos grandes utilizando el botón izquierdo y la vista de detalles a la derecha.

Iconos de dispositivos

Cada tipo de dispositivo tiene un icono diferente y cambia de color dependiendo del estado del dispositivo.

	Servidor central o contacto personal, es decir, Directorio global.
	Contacto de Microsoft Outlook.
	Usuario que no está conectado con Phone Manager y no tiene terminal/agente asignado a su cuenta de usua
	Usuario en el estado libre y sin Phone Manager conectado (esto muestra el estado del terminal/agente asigna su cuenta de usuario).
	Usuario en el estado ocupado y sin Phone Manager conectado (esto muestra el estado del terminal/agente asignado a su cuenta de usuario).
	Usuario en el estado DND y sin Phone Manager conectado (esto muestra el estado del terminal/agente asigna su cuenta de usuario).
	Usuario en el estado libre que tiene Phone Manager conectado.
	Usuario en el estado ocupado que tiene Phone Manager conectado.
	Usuario en el estado DND que tiene Phone Manager conectado.
	Terminal en el estado libre.
	Terminal en el estado ocupado.
	Terminal en el estado DND.

	Agente desconectado.
	Agente en el estado libre.
	Agente en el estado ocupado.
	Agente en el estado DND.
	Agente en el estado finalizado.
	Grupo de extensiones.

2.3.1 Directorios

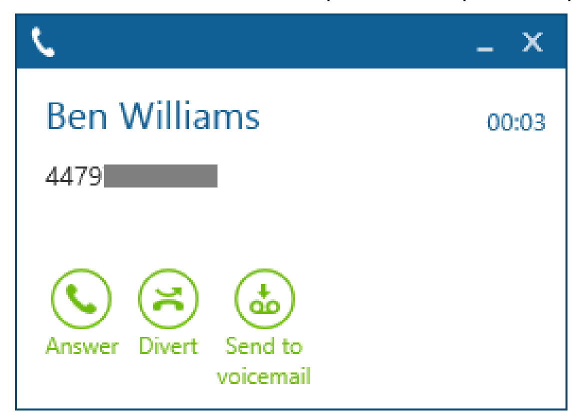
Descripción general

La información del directorio de contactos se puede importar en el servidor de Phone Manager para dar más información acerca de los contactos que están llamando y para proporcionar las funciones de búsqueda de directorio a fin de ayudar a encontrar gente para llamar.

Hay varias fuentes diferentes que se pueden utilizar para importar registros de contactos. Estos incluyen:

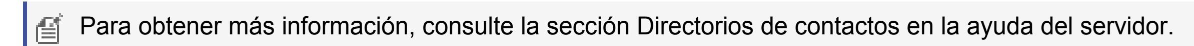
- Bases de datos de contactos centrales, por ejemplo Microsoft Dynamics CRM, SalesForce.com, etc.
- El directorio de contactos personales para su cuenta de usuario de Phone Manager.
- Sus propios contactos personales de Microsoft Outlook.
- La lista de marcación rápida del sistema MiVoice Office 250 PBX (Máximo 1000).

Usando los directorios de contactos, Phone Manager puede buscar para encontrar contactos coincidentes a quienes marcar. Cuando se recibe una llamada entrante o se realiza una llamada saliente, los directorios pertinentes se buscan automáticamente y la información de contacto correspondiente se pone a disposición y se muestra en las notificaciones de Phone Manager.



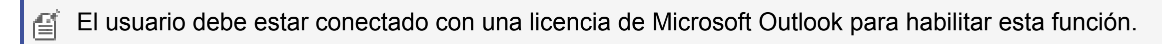
Bases de datos de contactos centrales

Para los contactos centrales, la información se almacena y se accede desde una única ubicación. Esto puede incluir un archivo de texto en formato CSV o una conexión de base de datos directa usando ODBC u OLE DB. Los contactos de estos lugares se pueden importar en el sistema de forma manual o en un horario pre-configurado para que los directorios estén siempre actualizados.


Para obtener más información, consulte la sección Directorios de contactos en la ayuda del servidor.

Contactos personales de Microsoft Outlook

Si un usuario tiene habilitada la opción *Descargar contactos de Outlook* en su *Perfil de cliente* en el servidor, entonces los contactos personales de Microsoft Outlook se pueden buscar directamente desde Phone Manager.


El usuario debe estar conectado con una licencia de Microsoft Outlook para habilitar esta función.

Esto requiere que Microsoft Outlook se ejecute dentro de la misma sesión que el cliente Phone Manager y solo s admiten las carpetas de contactos locales.

Los contactos se pueden buscar mediante los campos de número de Hogar, Teléfono o Móvil/Celular así como los campos de primer nombre, segundo nombre, apellido y nombre de la compañía asociados con el contacto de Outlook. El único usuario que puede buscar y acceder a estos contactos es el usuario local. Otros usuarios no pueden acceder a estos contactos.

Lista de marcación rápida del sistema PBX MiVoice Office 250

La PBX contiene su propio directorio en la forma de marcaciones rápidas del sistema. Estas entradas se configuran desde la Programación de bases de datos en el sistema MiVoice Office 250 y el servidor de Phone Manager las descarga directamente desde la PBX cuando se conecta. Cada entrada solo tiene un nombre y número asociado a ella y cada uno de estos campos se puede utilizar para la búsqueda. Cualquier cambio en esta lista que se realice en el sistema MiVoice Office 250 actualizará automáticamente el directorio de Phone Manager.

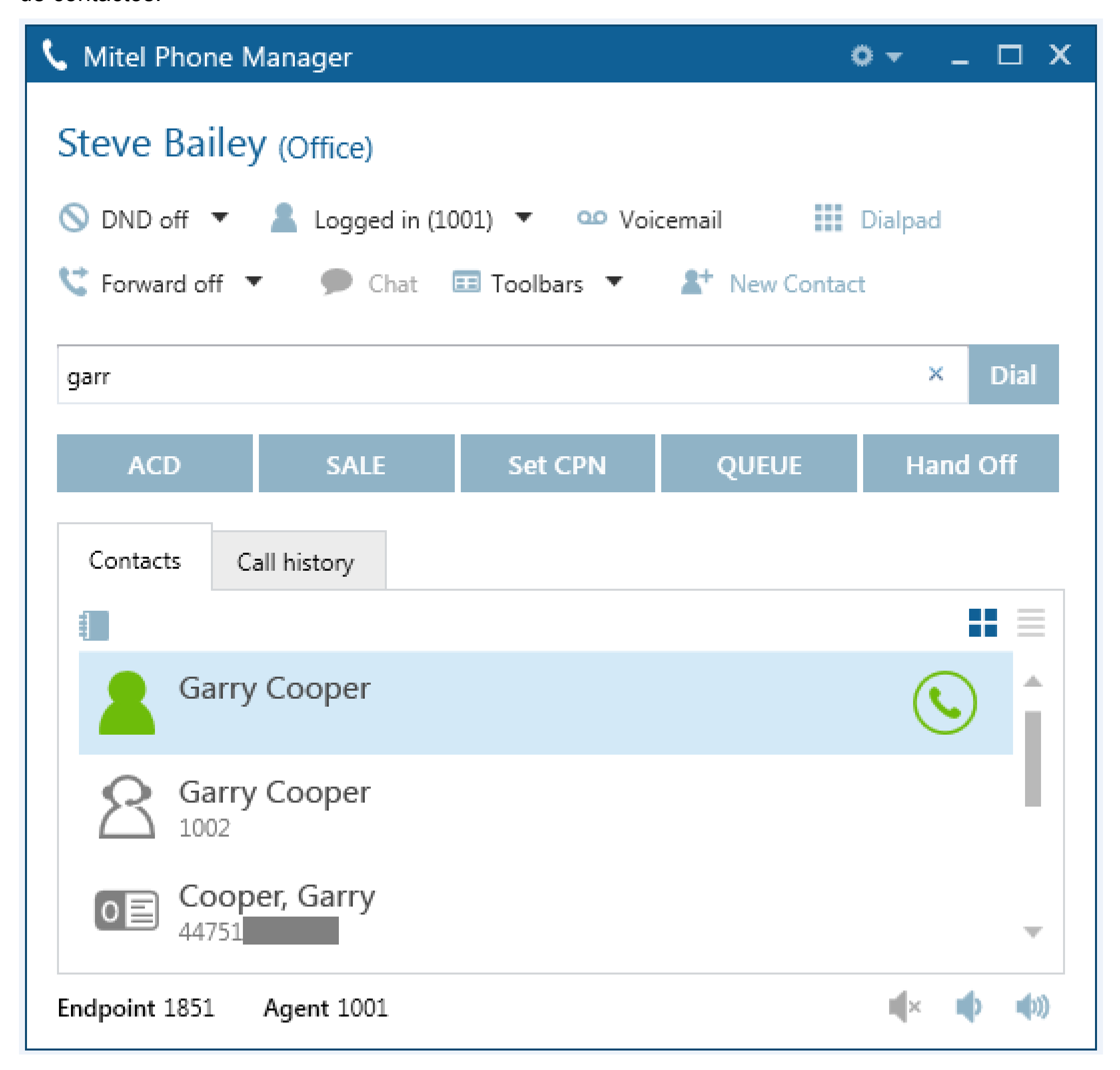
Todos los usuarios de Phone Manager tienen acceso a buscar y marcar los números de marcación rápida del sistema MiVoice

Office 250.

2.3.2 Búsqueda

Descripción general

La búsqueda de contactos se realiza desde la ventana principal en la sección *Buscar o marcar*. Al escribir un término de búsqueda relevante, es decir, número de teléfono o nombre, se crea un atajo a todos los elementos coincidentes en la pestaña de contactos.



La búsqueda trata de encontrar una coincidencia en cualquiera de los dispositivos en la PBX o en cualquiera de los directorios que han sido asignados a su cuenta de usuario de Phone Manager en el servidor.

Para cancelar una búsqueda, haga clic en la X junto al botón *Marcar* y esto restaura la pestaña de contactos nuevamente en la vista predeterminada.

> Recuerde que debe cancelar una búsqueda para que la totalidad de sus contactos sean visibles en la pestaña de contactos.

2.4 Historial de llamadas

Descripción general

El historial de llamadas proporciona una lista de toda su actividad de llamadas recientes. Esto incluye llamadas internas, llamadas externas entrantes y salientes y llamadas perdidas que no fueron contestadas. Si el usuario tiene varios dispositivos (terminales/agentes) asociados a su perfil, el historial mostrará las llamadas de todos estos mientras el usuario estaba vinculado con ellos (En otras palabras, el historial de llamadas representa al usuario de Phone Manager en lugar del dispositivo en el que la llamada se produjo).

El historial se actualiza después de que una llamada desaparece del terminal de teléfono actual.

 El historial de llamadas no requiere que Phone Manager se esté ejecutando para guardar la información de la llamada; el servidor registra el historial de llamadas de forma centralizada.

Para cada llamada, la pestaña del historial muestra la siguiente información:

- **Nombre**: este es el nombre del contacto al que se ha realizado la llamada o, si no está disponible, el número externo.
- **Hora**: la hora del día en que se realizó o se recibió la llamada.
- **Tiempo de conversación**: la extensión de tiempo en que la llamada estuvo conectada.
- **Tiempo de timbre**: la extensión de tiempo en que la llamada estuvo sonando.
- **CLI**: el identificador de llamadas (número de la persona que llama) o número externo. Esto solo se completa para las llamadas externas.
- **DDI/DID**: el número directo marcado por la persona que realiza la llamada entrante. Esto solo se completa para las llamadas externas entrantes.
- **Grupo de extensiones**: la extensión de la cual provino la llamada. Eso solo se completa para las llamadas externas entrantes.
- **Código de cuenta**: muestra todos los códigos de cuenta que se establecieron para la llamada mientras estaba en curso.

 A medida que la ventana principal cambia de tamaño, el número de columnas que se muestran varía ya que hay más espacio para mostrarlas.

A la izquierda de cada entrada el icono muestra el tipo de llamada.

	Llamada saliente
	Llamada entrante
	Llamada entrante perdida

Junto a cada entrada, del lado derecho, hay iconos para marcar al contacto nuevamente y si el sistema tiene la integración de grabación de llamadas habilitada y el usuario cuenta con los derechos de reproducción, entonces se puede escuchar la grabación de llamada asociada para la llamada.

 El historial de llamadas mostrará un máximo de 50 llamadas para cada usuario.

2.4.1 Grabación de llamadas

Descripción general

Phone Manager se puede integrar en una grabadora de llamadas a fin de proporcionar acceso directo para reproducir las grabaciones para el usuario. La grabación de llamadas también se puede pausar/reanudar para permitir que ciertas partes de una llamada no sean grabadas, por ejemplo, cuando se están proporcionando datos de la tarjeta de crédito.

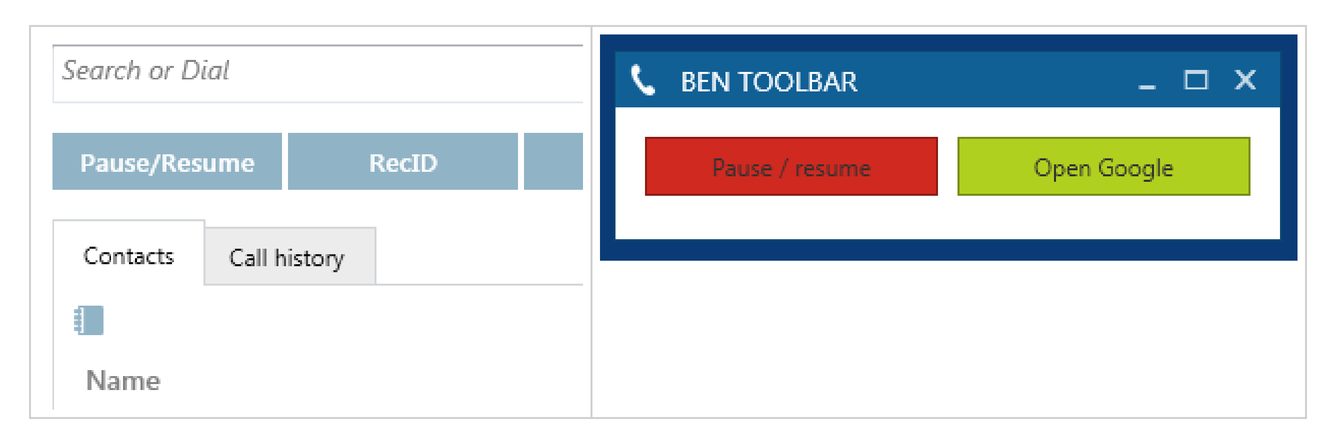
Reproducción

Las grabaciones de llamadas se pueden reproducir desde la pestaña Historial de llamadas dentro de Phone Manager al hacer clic en el icono junto a la llamada específica.

Esto proporciona un enlace directo a la página de reproducción de esta llamada en el sitio web de la grabadora de llamadas. Para acceder a la grabación, el usuario debe tener una cuenta válida en la grabadora de llamadas que le permita acceder a la llamada que está tratando de escuchar.

Pausar/Reanudar

Las grabaciones de llamadas se pueden pausar y reanudar manualmente mediante la configuración de un botón en la Barra de herramientas. Puede ser en la barra de herramientas integrada en la principal ventana o en una barra de herramientas externa.



2.5 Chat

Descripción general

El chat es una característica del estilo de mensajería instantánea que permite a los usuarios de Phone Manager intercambiar mensajes cortos entre sí. Cuando se inicia una sesión de chat, se crea una nueva conversación que agrupa los mensajes enviados. Si un usuario está fuera de línea cuando se envía un mensaje de chat, se le notificará de los nuevos mensajes la próxima vez que se conecte.

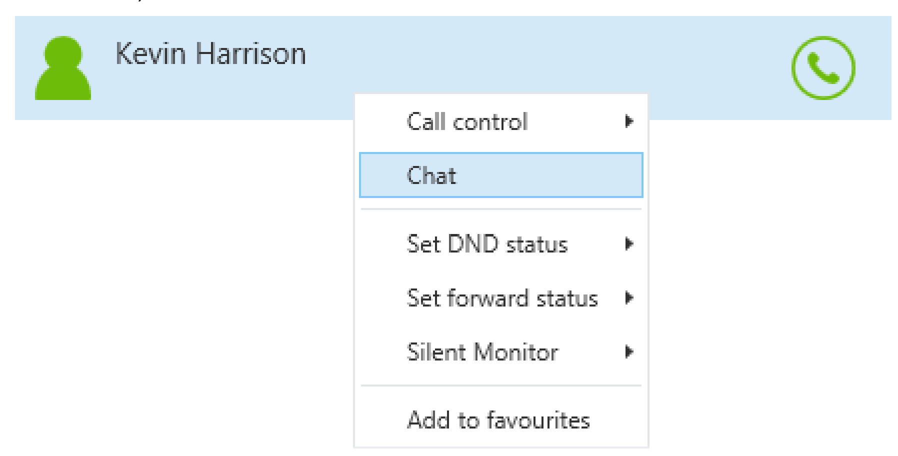
Preste atención al icono de un usuario con quien desea iniciar una sesión de chat. Los colores dan una pista sobre el estado de su teléfono y el tipo de icono indica si el usuario probablemente verá el mensaje de chat de inmediato o más adelante.

Este icono verde vacío significa que el terminal de este usuario está libre, pero su software de Phone Manager no está en ejecución por lo que no verá el mensaje hasta la próxima vez que ejecute Phone Manager.

Este icono verde sólido significa que el terminal de este usuario está libre **y** su Phone Manager se está ejecutando de manera que debería ver su mensaje de chat de inmediato.

Este icono rojo sólido significa que el usuario está ocupado en una llamada pero debería ver su mensaje de chat de inmediato.

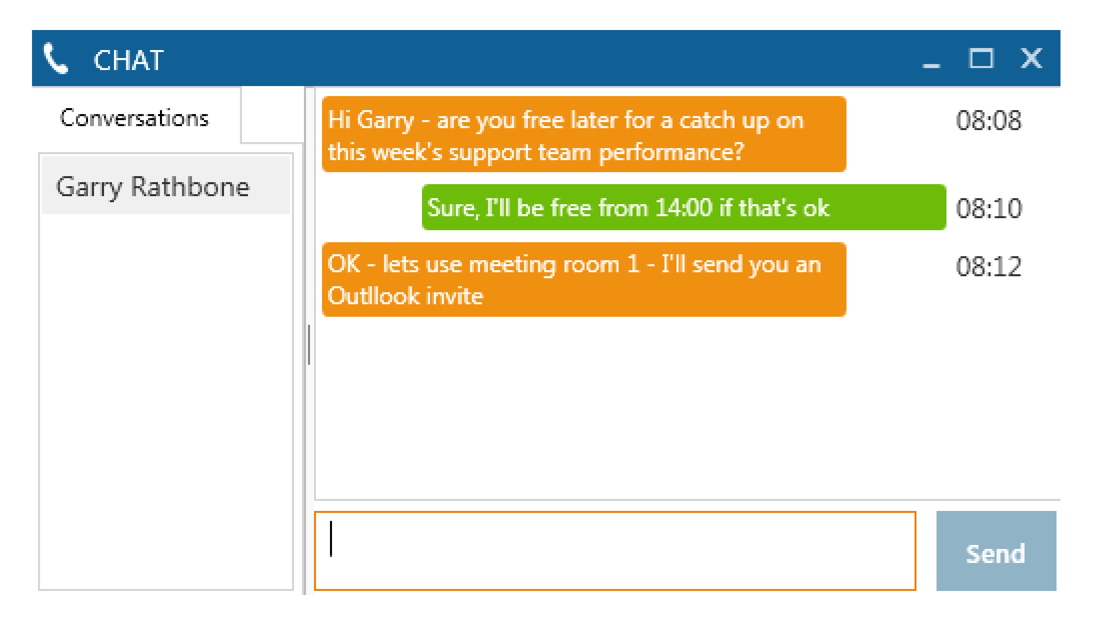
Para iniciar una sesión de chat, haga clic con el botón derecho en el icono del usuario y seleccione el chat desde el menú. (Este menú muestra las opciones disponibles con la licencia de Líder de equipo de Phone Manager para un gerente de centro de contacto)



Phone Manager solo mostrará los mensajes recibidos desde que se inició por última vez. Al cerrar el cliente y volver a abrirlo se borrará el historial de chat. El historial de chat se registra en el servidor para proporcionar acceso a las sesiones de chat pasadas y para la presentación de informes.

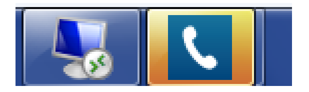
> La longitud máxima por mensaje de chat es de 2500 caracteres.

Así es como debería verse su sesión de chat.

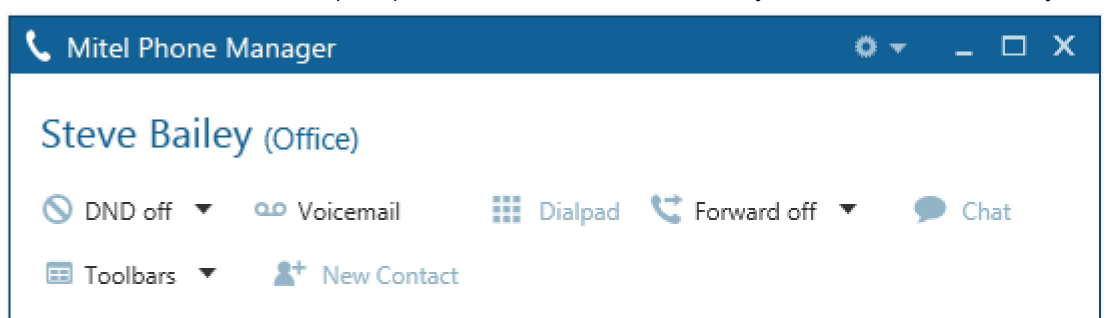


Notificaciones de mensajes

Cuando se recibe un nuevo mensaje, el icono en el menú de inicio cambiará a naranja.

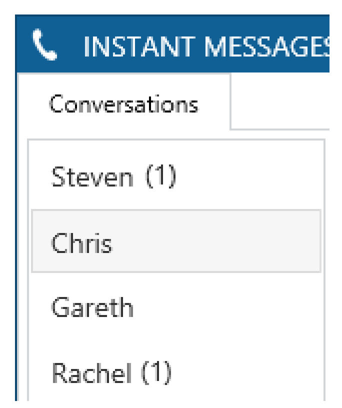


El icono de chat en la ventana principal también mostrará un círculo rojo con el número de mensajes nuevos.



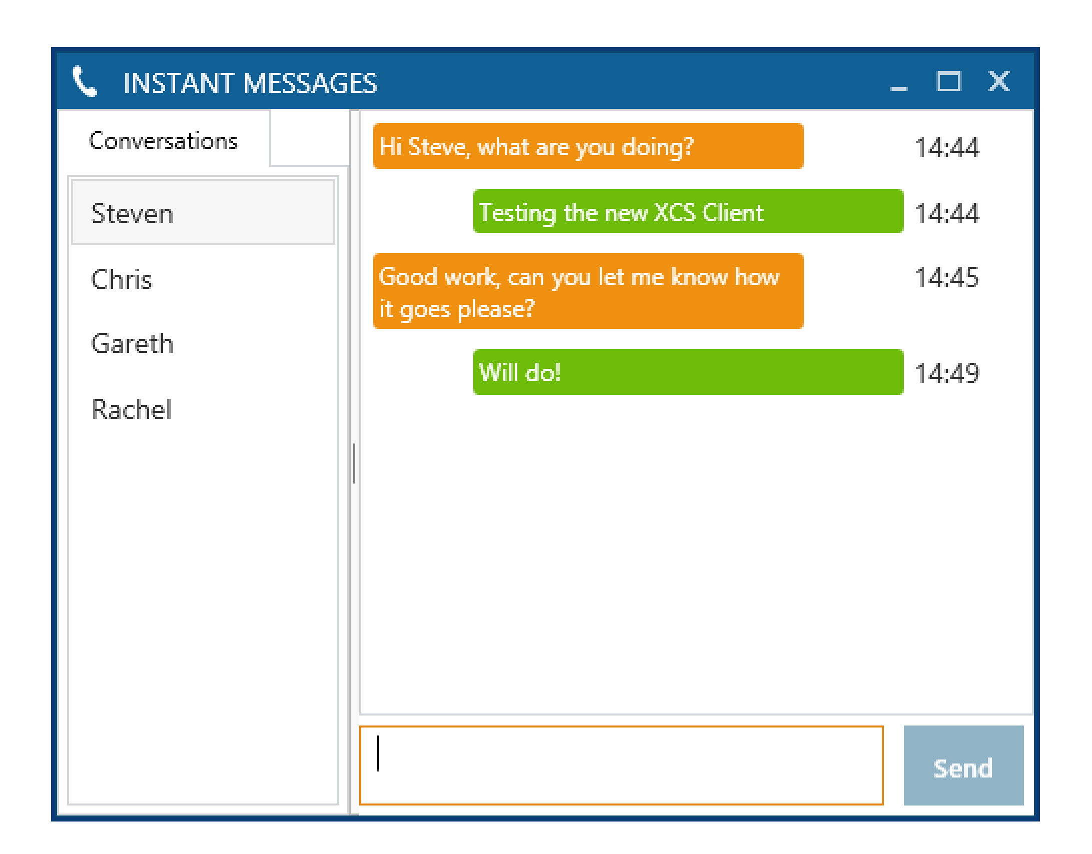
Al hacer clic en el icono, se mostrará el mensaje nuevo. Los mensajes enviados se muestran en naranja y los mensajes recibidos se muestran en verde. La hora del mensaje está marcada a la derecha del mensaje.

Junto a cada conversación, si hay nuevos mensajes sin leer se muestra la cantidad de mensajes no leídos en cada conversación del usuario.



Sesiones de chat múltiples

Las sesiones de chat múltiples son agrupadas por el usuario a quien se envía el mensaje o de quien se recibe. Cada usuario tiene la lista de conversaciones que se muestran en el lado izquierdo, y al hacer clic en el nombre se cambia a la ventana de la derecha para mostrar el historial.


INSTANT MESSAGES
Conversations
Steven
Chris
Gareth
Rachel
Hi Steve, what are you doing?
14:44
Testing the new XCS Client
14:44
Good work, can you let me know how it goes please?
14:45
Will do!
14:49
Send

2.6 Teclas de acceso rápido

Descripción general

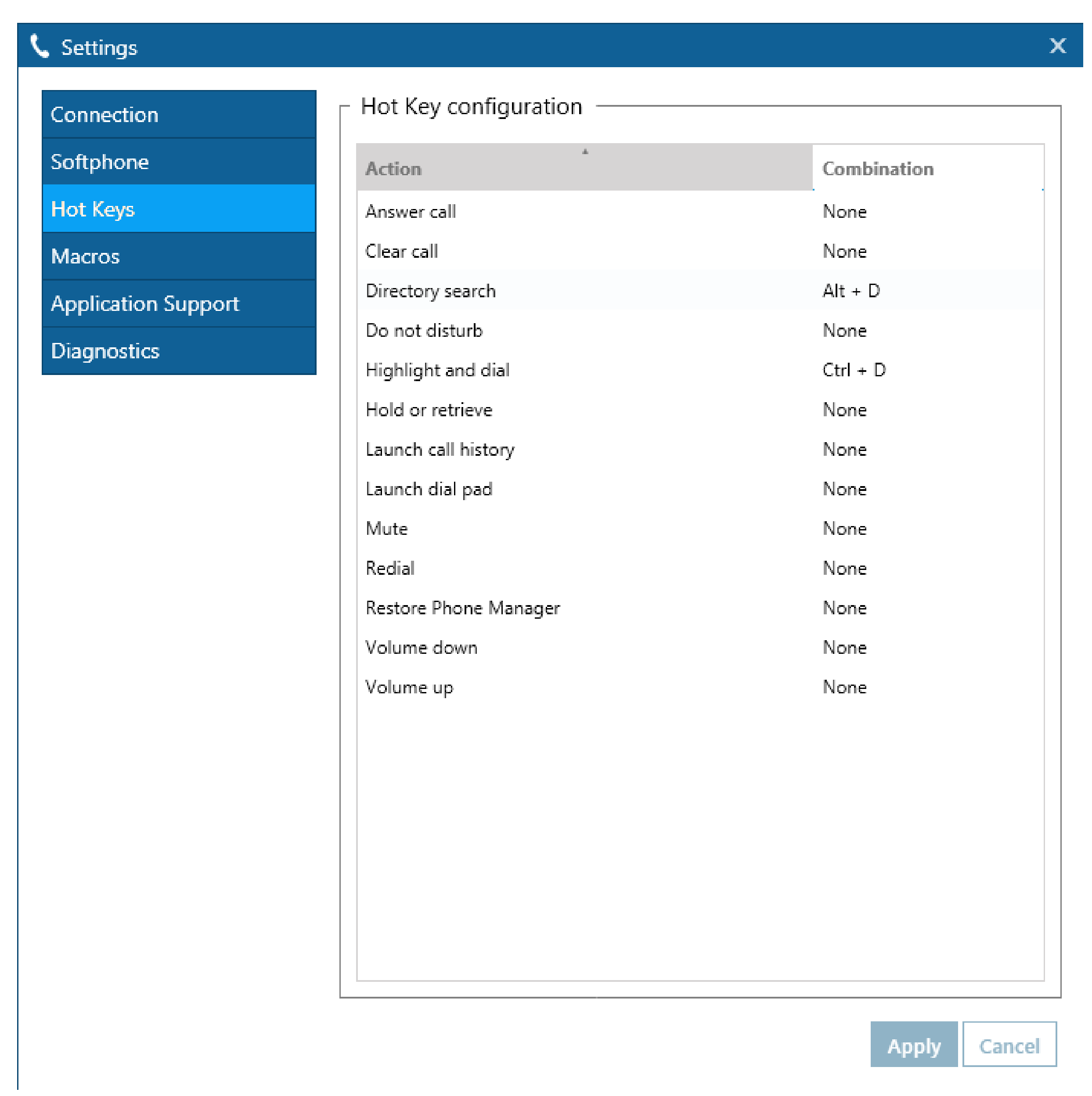
Las teclas de acceso rápido permiten a los usuarios definir una combinación de pulsaciones de teclas para acceder a las funciones más utilizadas en Phone Manager. La configuración de las teclas de acceso rápido es específica para cada usuario. La siguiente lista de acciones de teclas de acceso son compatibles:

Acción	**Descripción**
Contestar llamada	Contesta la llamada que actualmente está sonando. Si hay alguna llamada en curso, entonces esto se ignora.
Borrar llamada	Borra la llamada que está conectada al terminal.
Búsqueda de directorio	Trae al frente la ventana principal y ajusta el enfoque y el cursor en el campo *Buscar o marcar*.
No molestar	Alterna el estado DND en el terminal. Si no hay un mensaje pre configurado, solicitará el mensaje a utilizar.
Seleccionar y marcar	Marca el número que está actualmente seleccionado en otras aplicaciones.
Poner en espera y recuperar	Si una llamada se encuentra en espera entonces la recupera, de lo contrario la pone en espera.
Iniciar historial de llamadas	Trae al frente la ventana principal y pone en el centro la pestaña del historial de llamadas.
Iniciar teclado de marcación	Muestra la ventana del teclado de marcación.
Silenciar	Silencia el audio para la llamada actual. Si este es un teléfono virtual, entonces ambos extremos de la llamada se silencian; de lo contrario, solo se silencia el audio del terminal del usuario. Consulte Limitaciones del teléfono virtual.
Volver a marcar	Vuelve a marcar el último número con la función de Mitel (código por defecto 380). No se admite en el teléfono virtual (use el historial de llamadas en su lugar), consulte Limitaciones del teléfono virtual.
Restaurar Phone Manager	Trae al frente la ventana principal.
Subir volumen	Aumenta el nivel de volumen. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.
Bajar volumen	Disminuye el nivel de volumen. Consulte la sección Control del volumenpara obtener más detalles.

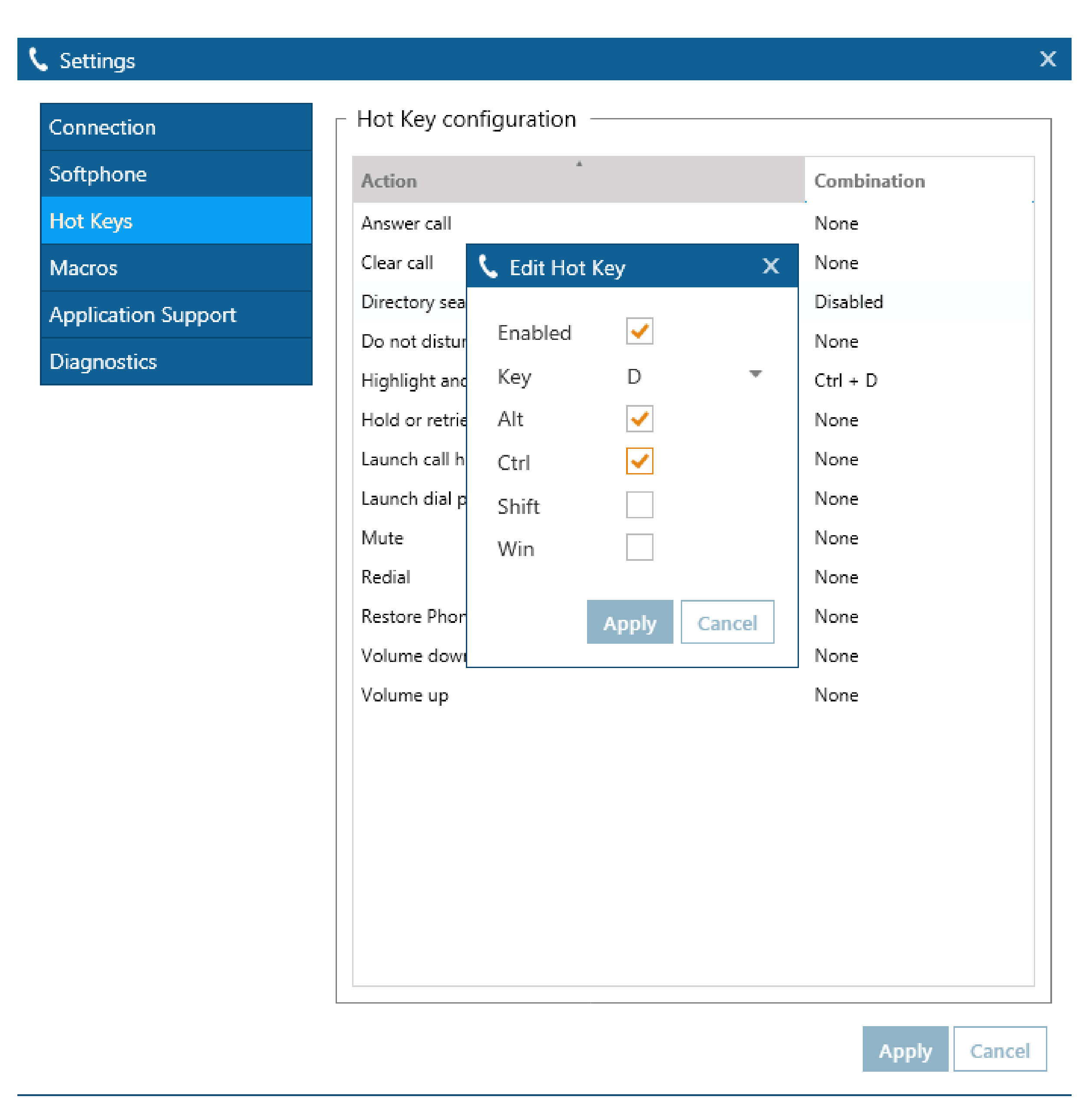
Configuración

Para configurar las teclas de acceso rápido:

1. Abra la ventana *Ajustes*.
2. Seleccione la pestaña *Teclas de acceso rápido*.



3. Haga doble clic en la entrada de la tecla de acceso rápido para configurarla.



4. Se debe habilitar cada tecla de acceso rápido. Para hacerlo, marque la opción **Habilitado**.
5. Seleccione la **Tecla** a utilizar para la tecla de acceso rápido.
6. Marque las casillas de verificación **Alt**, **Ctrl**, **Shift** y/o **Win** que se utilizarán en combinación con la **Tecla** seleccionada.
7. Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios/

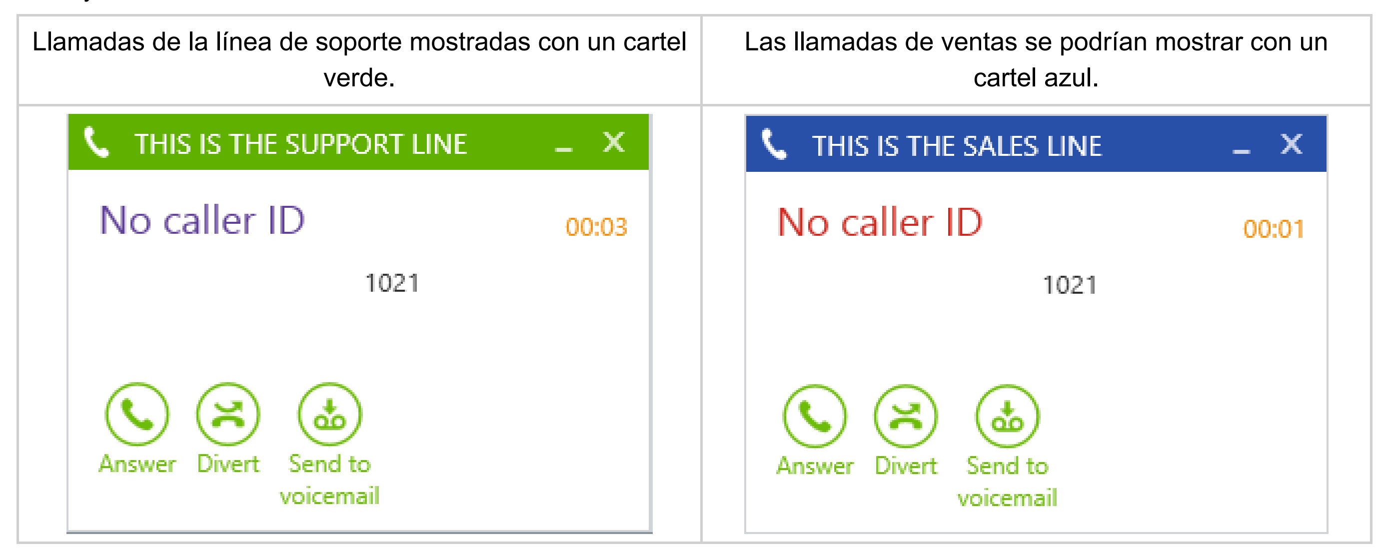
⚠ Siempre configure las teclas de acceso rápido con por lo menos 3 combinaciones, por ejemplo, Alt + Ctrl + D. El uso de combinaciones más simples puede resultar en conflictos con otras aplicaciones que se ejecutan al mismo tiempo.

2.7 Perfiles de aviso de llamada

Descripción general

Los perfiles de aviso controlan la manera en que se muestran las ventanas emergentes de las notificaciones en Phone Manager cuando se reciben llamadas en el cliente. La información que se muestra, el color y el texto de la barra de título se puede cambiar dependiendo de que se cumpla un conjunto específico de condiciones para la llamada.

Por ejemplo, usando una condición en el número DDI, las llamadas de la línea de soporte se podrían mostrar con un cartel verde y las llamadas de ventas, con un cartel azul.



Llamadas de la línea de soporte mostradas con un cartel verde.	Las llamadas de ventas se podrían mostrar con un cartel azul.

Se pueden crear varios perfiles diferentes y se les puede dar una prioridad a fin de que si dos carteles tienen una condición similar, entonces se utiliza el que tiene la prioridad más alta.

Esta característica se puede utilizar para identificar a los llamantes VIP con el fin de mejorar el servicio al cliente.

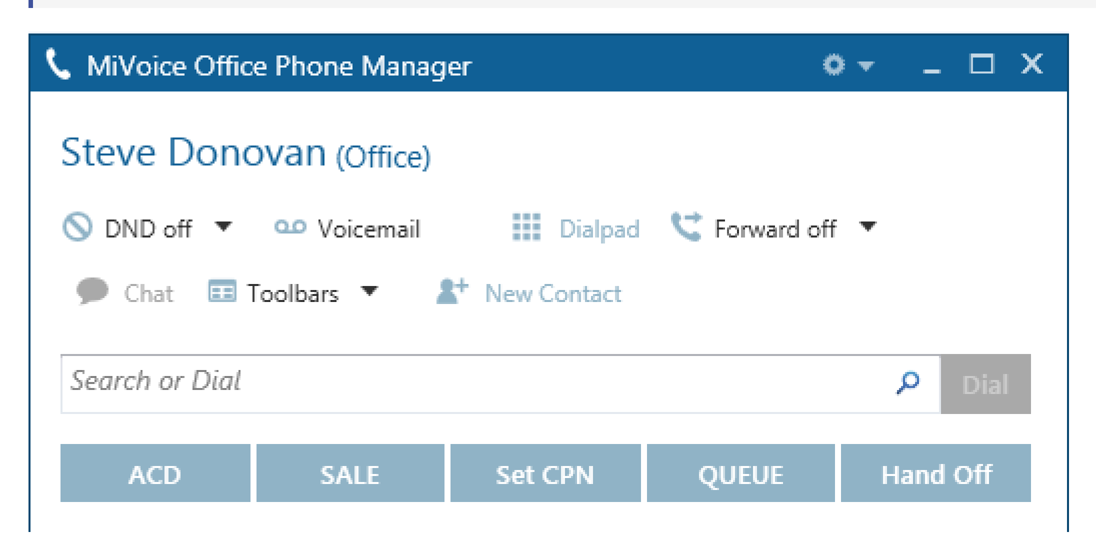
> Consulte la sección Perfiles de aviso de llamada en el servidor MCS para obtener detalles sobre cómo configurarlos.

2.8 Barra de herramientas integrada

Descripción general

La barra de herramientas integrada ofrece cinco botones en la ventana principal que se muestran debajo del campo *Buscar o marcar*. Cada botón puede ser personalizado por el usuario para definir la etiqueta mostrada y la acción que se lleva a cabo cuando se hace clic en el botón.

> Solo está disponible cuando se ejecuta con una licencia profesional o superior, o cuando se utiliza el teléfono virtual incorporado.



Personalización de los botones

Para editar un botón:

1. Haga clic derecho en el botón y seleccione *Editar.*
2. Seleccione la *Acción* a realizar desde la lista desplegable de acciones. Consulte la sección Acciones del botón para obtener más detalles.
3. Ingrese el nombre que se mostrará en el botón en el campo *Nombre*.
4. Configure los *Parámetros* que se requieran según la *Acción* seleccionada.

3 Características profesionales

La siguiente sección abarca las características que están disponibles en la versión con licencia profesional de Phone Manager.

Control del Agente de ACD	Capacidad del usuario para controlar su estado de ACD.
Barra de herramientas integrada	Esto proporciona 5 botones que se pueden personalizar en la ventana principal.
Barras de herramientas	Esto brinda acceso a las barras de herramientas completas.
Compatibilidad con aplicaciones	Integración con una aplicación de terceros usando Acceso a API, Macros, TAPI, Línea de comandos o Complementos de compatibilidad con aplicaciones.

3.1 Compatibilidad con aplicaciones

Phone Manager puede integrarse en aplicaciones de terceros de varias maneras dependiendo de los requisitos y las características que son compatibles con la aplicación. Esto puede ser tan simple como Seleccionar y marcar o un control total más complejo de llamadas y eventos utilizando Acceso a API o un diseño de Macro.

La siguiente es la lista de opciones de integración disponibles.

Método	**Descripción**
Directorios	Importaciones del directorio de contactos, para mostrar en las notificaciones información acerca de la persona que llama.
Seleccionar y marcar	Se puede marcar desde otras aplicaciones al seleccionar el número y, luego, activar la marcación mediante las Teclas de acceso rápido o hacer doble clic en la selección y el icono de marcación.
Línea de comandos	Los argumentos de la línea de comandos se pueden pasar al ejecutable del cliente para realizar acciones.
Macros	Macros de VBScript que se pueden activar en eventos de llamada o manualmente por el usuario.
TAPI	Controlador de TAPI propia para la integración en aplicaciones de terceros.
Complementos de compatibilidad con aplicaciones	Los complementos proporcionan una integración específica para una gama de aplicaciones de estilo CRM muy conocidas.

 Si la aplicación o la versión no se admite actualmente, complete el proceso de solicitud de integración y podremos investigar la posibilidad de admitir esta aplicación.

3.1.1 Acceso a API

Descripción general

El cliente proporciona componentes API que se pueden utilizar para incorporar algunas de las funcionalidades del cliente Phone Manager en una aplicación de terceros. A diferencia de las demás opciones de Compatibilidad con aplicaciones no es necesario que el cliente se esté ejecutando para hacerlo.

Todos los eventos y métodos de control de llamadas están disponibles, por lo que las aplicaciones pueden reaccionar a los eventos de llamadas con timbre y recibir los detalles de la llamada y, luego, realizar su propio manejo de qué hacer a continuación, es decir, ventanas emergentes en pantalla, llamadas salientes, etc.



Al utilizar la API, el cliente de Phone Manager puede estar en ejecución al mismo tiempo y esto ocupará una sola licencia, siempre que el cliente de Phone Manager y la aplicación se ejecuten en la misma sesión de usuario.

Consulte la referencia de API de Phone Manager para obtener más información.

3.1.2 Macros

Descripción general

La licencia profesional de Phone Manager es compatible con una interfaz de secuencias de comandos para permitir que se desarrollen macros VBScript. Luego pueden configurarse para que se activen mediante una acción manual del usuario, es decir, la acción de un botón de la barra de herramientas, o automáticamente en eventos de llamada predefinidos. La interfaz de secuencias de comandos proporciona acceso a la información de llamada que se puede utilizar dentro de la secuencia de comandos y métodos adicionales para controlar el terminal y otras características, es decir, la grabación de llamadas.

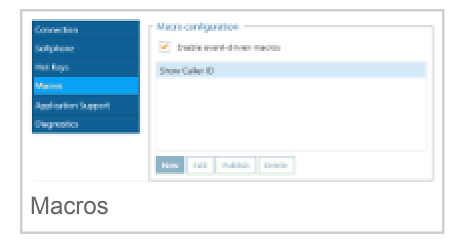
Por ejemplo, este ejemplo de VBScript mostrará un cuadro de mensaje cuando se reciba una llamada entrante y mostrará la identificación de la llamada:

```
BuzónMsj "Llamada de " & ControlTeléfono.CLI
```

 Consulte la referencia de Macro API de Phone Manager para obtener más información.

Configuración

La configuración y el diseño del macro están disponibles para los usuarios que tienen habilitada la opción *Permitir edición de macro* en su *Perfil de cliente* en el servidor. Sin esta opción, los usuarios solo pueden cambiar la opción **Habilitar macros accionados por eventos**. Esto controla si los macros que se han asignado al usuario se activarán en los eventos de llamadas asociados.



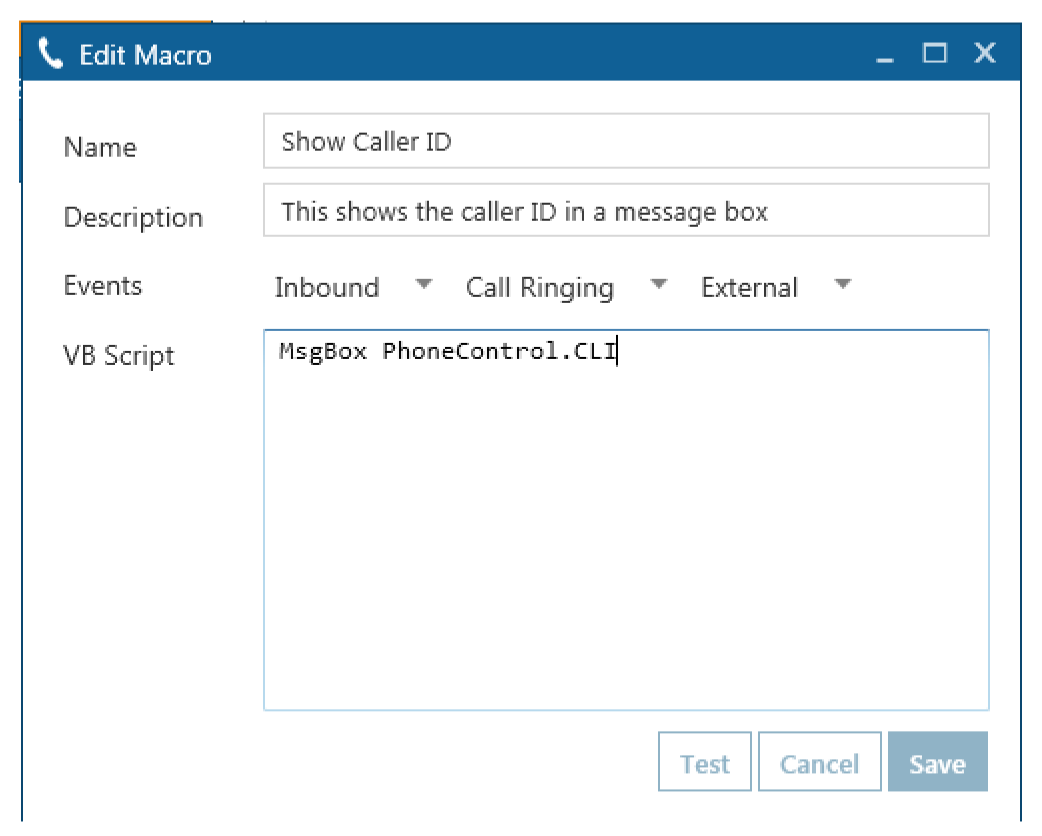
Macros

Al crear nuevos macros, primero son diseñados y probados dentro de esta sección. Una vez finalizado, se pueden publicar y esto permite que estén disponibles en el servidor. Una vez publicados pueden ser asignados a los usuarios pertinentes. Se realiza una copia de la versión local del macro y esto no se puede editar. Cualquier actualización tendría que hacerse sobre la versión local original y, luego, volver a publicarse. Los usuarios tendrían entonces que ser reasignados a esta nueva versión publicada. Esto proporciona un nivel de seguridad para evitar que los macros sean implementados sin permiso.

La lista de macros que aparece en la sección *Configuración de macro* solo muestra los macros locales no publicados al servidor para este usuario. Para ver la lista de macros publicados, consulte la sección *Macros* en la interfaz de usuario del servidor.

Para crear o editar un nuevo macro:

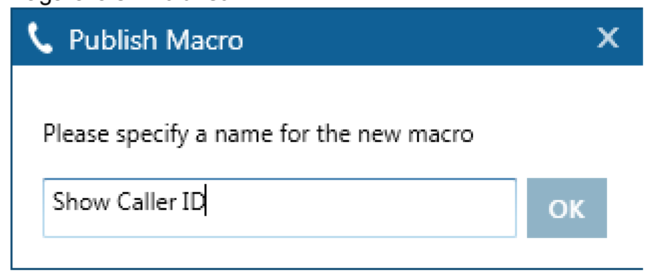
1. Haga clic en el botón *Nuevo* o *Editar*.



2. Ingrese un **Nombre** que se utilizará en el servidor para identificar este macro.
3. Ingrese una **Descripción** que se pueda utilizar para dar detalles sobre para qué es este macro.
4. Seleccione el evento de llamada para que active automáticamente el macro.
    - Dirección: entrante, saliente o ambas.
    - Estado: llamada que suena, llamada contestada, llamada borrada, llamada borrada solo cuando ha sido contestada o controlada por el usuario (es decir, a través de un botón en la barra de herramientas).
    - Tipo: externa, interna o ambas.
5. Ingrese el texto del macro en la sección **VB Script**.
6. Use el botón **Probar** para validar la sintaxis. Si existe algún error, se muestra un cuadro de mensaje que indica el error.
7. Haga clic en **Guardar** para guardar este macro.

Para publicar un macro:

1. Seleccione el macro de la lista de macros disponibles.
2. Haga clic en **Publicar**.



3. Ingrese un nuevo nombre para el macro, se recomienda incluir un número de versión o revisión.
4. Haga clic en **Aceptar**
5. Desde la interfaz de usuario del servidor, asigne esto a los usuarios pertinentes.

Para eliminar un macro publicado:

1. Desde el servidor, abra la sección Sitio -> Características -> Phone Manager -> Macros
2. Seleccione el macro y haga clic en **Eliminar**.

3.1.3 Complementos de compatibilidad con aplicaciones

Descripción general

La licencia profesional de Phone Manager contiene complementos disponibles que son capaces de integrarse directamente con una amplia gama de aplicaciones de CRM y PIM conocidas. Los complementos proporcionan generalmente una integración más profunda y fluida que otros métodos ya que aprovechan las API de la aplicación específica.

Características

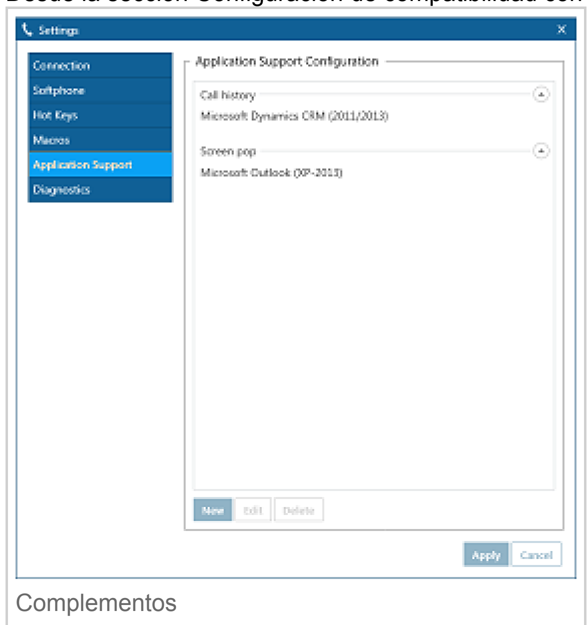
Hay 4 características que los complementos pueden proporcionar. Dependiendo de la aplicación con la que se está integrando, solo algunas de las características pueden estar disponibles con diferentes niveles de soporte y puede que sea necesario realizar un trabajo de integración por parte del proveedor de la aplicación o el administrador del sistema. Consulte el documento de integración de la aplicación para el complemento específico para obtener más detalles.

- **Marcar directamente desde la aplicación**: por ejemplo, contar con un botón de marcación junto al campo de un número de teléfono.
- **Ventanas emergentes en pantalla**: buscar en la aplicación los contactos que tengan los identificadores de llamada correspondiente y visualizar el registro.
- **Historial de llamadas**: crear un historial de la actividad de llamadas telefónicas en la aplicación con los detalles de la llamada.
- **Sincronización Calendario y DND**: controlar el estado DND del terminal en base a las entradas del calendario en la aplicación.

Configuración

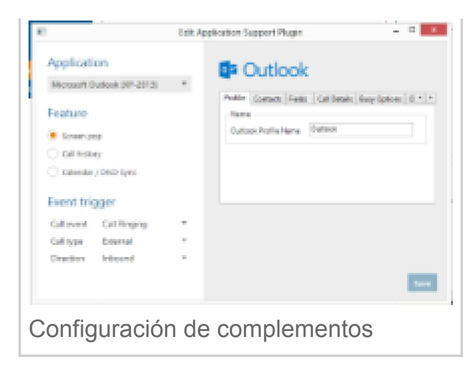
Para configurar un complemento para una de las características de compatibilidad con aplicaciones:

1. Desde la sección Configuración de compatibilidad con aplicaciones.



Complementos

2. Haga clic en el botón **Nuevo**.



Configuración de complementos

3. Desde la lista de **Aplicaciones**, seleccione la aplicación con la cual integrarlo.
4. Esto luego cambia la configuración a la derecha para mostrar la configuración específica necesaria para este complemento. Consulte el documento de integración relevante para obtener más detalles.
5. Seleccione la **Característica** para habilitar, ya sea:
    - Ventanas emergentes en pantalla
    - Historial de llamadas
    - Sincronización Calendario/DND
6. Se pueden habilitar múltiples características para cada complemento mediante la repetición del proceso desde el paso 1.
7. Seleccione el activador de eventos que hará que la característica se accione (esto no se aplica a la sincronización Calendario/DND).
    - Dirección: entrante, saliente o ambas.
    - Estado: llamada que suena, llamada contestada, llamada borrada, llamada borrada solo cuando ha sido contestada o controlada por el usuario (es decir, a través de un botón en la barra de herramientas).
    - Tipo: externa, interna o ambas.
8. Haga clic en **Guardar**.

3.1.4 TAPI

Descripción general

El Proveedor de servicio de TAPI (TSP) ofrece un soporte de TAPI propia para aplicaciones cliente, no se admiten TAPI de terceros. Los entornos multiusuario, como Servicio de Terminal, Escritorio Remoto o configuraciones de Citrix no se admiten en esta versión.

El servicio TSP admite los estándares TAPI v2 y TAPI v3.

El TSP solo admite el control de llamadas en la primera llamada a un dispositivo, eventos únicos y limitados (nuevo y final) para las llamadas adicionales se proporcionarán a la aplicación cliente.

El TSP no puede ser probado con todas las aplicaciones que "admitan" TAPI debido a las diferentes formas en que se puede implementar. Además, las funciones disponibles en la aplicación cliente dependen de lo que la aplicación de terceros haya implementado. El TSP no funciona necesariamente con todas las aplicaciones que hayan implementado TAPI y debería verificarse para garantizar una integración adecuada.

El TSP admite las siguientes funciones de telefonía básica definidas por Microsoft.

http://msdn.microsoft.com/en-us/library/windows/desktop/ms725522%28v=vs.85%29.aspx#tspi.call_states_and_events_qref

3.1.5 Línea de comandos

Descripción general

El cliente se puede ejecutar a través de la línea de comandos para anular las opciones de configuración local en el inicio y para realizar acciones básicas de control de llamadas mientras el cliente se está ejecutando.

Por ejemplo *PhoneManager.Cliente.exe MC: 8889274671*, hará que se marque el número 8889274671.

Opciones de inicio

Si ningún cliente se está ejecutando, entonces se pueden usar los siguientes argumentos para anular la configuración local del cliente cuando se inicia. Por ejemplo, para utilizar un número de terminal diferente o una cuenta de usuario diferente.

Para anular la ubicación:	/Anular:"verdadero" /Ubicación:"Oficina"
Para anular el terminal:	/Anular:"verdadero" /Terminal:"1001"
Para anular los detalles del servidor y el usuario:	/Anular:"verdadero" /Host:"servidordeaplicaciones" /Nombredeusuario:"dominio\usuario" /Contraseña:"micontraseña" /Anular:"verdadero" /Host:"servidordeaplicaciones" /Nombredeusuario:"usuario1 /Contraseña:"micontraseña"

Opciones de ejecución

Si el cliente está en ejecución, entonces se pueden utilizar los siguientes argumentos para realizar acciones básicas de control de llamadas.

Argumentos de control de llamada y terminal	
MC {número} {códigodecuenta}	Realiza una llamada al *número* proporcionado; si se suministra un *códigodecuenta* entonces se lo utiliza al realizar la llamada.
ANS	Contesta una llamada que suena en el terminal.
CC	Borra la llamada activa actual en el terminal.
HC	Pone en espera la llamada activa actual en el terminal.
RC	Recupera la llamada puesta en espera en el terminal.
AC {códigodecuenta}	Establece el *códigodecuenta* para la llamada activa actual en el terminal.
MD {texto}	Cambia la visualización de la línea superior de la pantalla en el conjunto de claves a valor de *texto*, hasta 16 caracteres. Esto requiere una llamada externa troncal en cu
DND {textodelmensaje}	Define el DND en el terminal usando el *textodelmensaje*; si no hay ningún textodelmensaje especificado, se elimina el DND del terminal.
TOGGLEDND	Alterna el DND en el terminal; por lo tanto, si está activado lo elimina y si está desactivado lo establece.
LN {idagente} {grupodeextensiones}	Conecta el *idagente* de ACD en el *grupodeextensiones* dado. Si no se proporciona ningún *grupodeextensiones*, entonces todos los grupo de extensiones.
LF {idagente} {grupodeextensiones}	Desconecta el *idagente* de ACD del *grupodeextensiones* dado. Si no se proporciona ningún *grupodeextensiones*, entonces todos los grupo de extensiones.
VD	Disminuye el volumen en el terminal. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.
VI	Aumenta el volumen en el terminal. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.
FI {destino}	Define un desvío inmediato al *destino*.

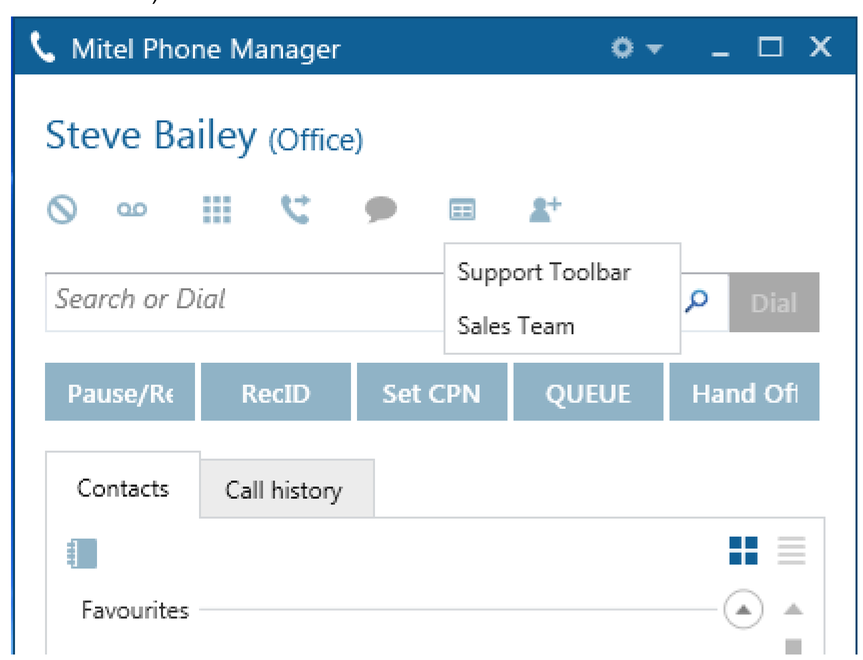
FB {destino}	Define un desvío en caso de estar ocupado al *destino*.
FN	Elimina cualquier desvío.
FNA {destino}	Define un desvío en caso de no haber respuesta al *destino*.
FAB {destino}	Define un desvío en caso de no haber respuesta por estar ocupado al *destino*.
TC {destino}	Realiza una transferencia directa al *destino*
Argumentos de integración de grabación de llamadas (requiere que la integración de grabación de llamadas esté habilitada)	
TAG {campo} {texto}	Etiqueta el *campo* de etiqueta de la grabación de llamadas con el *texto* proporciona sobrescribiendo cualquier información existente en este campo de etiqueta.
TAGAPPEND {campo} {texto}	Etiqueta el *campo* de etiqueta de la grabación de llamadas con el *texto* proporciona anexándolo a cualquier información existente en este campo.
PR	Pausa la grabación de la llamada activa actual en el terminal.
RR	Reanuda la grabación de la llamada activa actual en el terminal.

3.2 Barras de herramientas

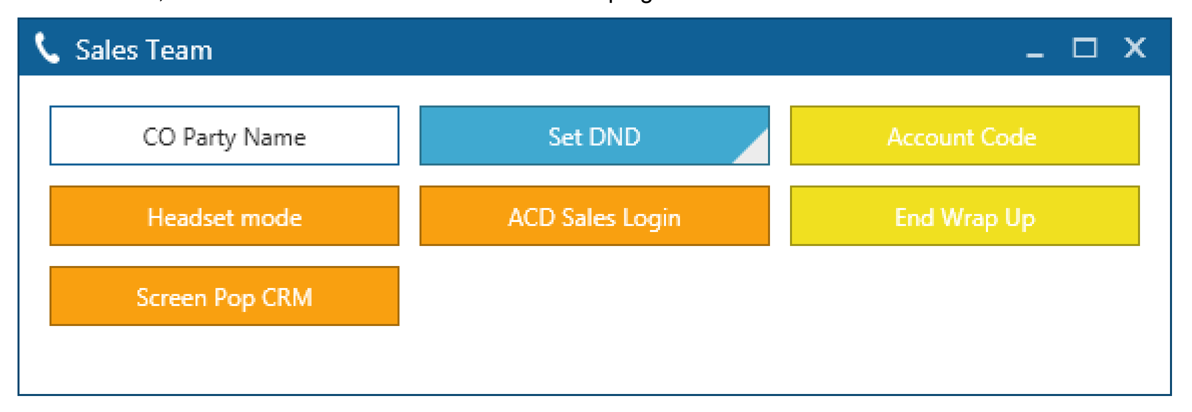
Descripción general

Las barras de herramientas permiten configurar la aplicación de modo tal que las acciones realizadas comúnmente se puedan ejecutar con solo tocar un botón. Se pueden programar funciones específicas para un botón, como contestar una llamada, etiquetar una grabación de llamada, o se puede ejecutar un macro para tareas más avanzadas. Las barras de herramientas se configuran en el servidor y se asignan a usuarios especificados.

Cuando se asigna una barra de herramientas, se vuelve disponible para que el usuario pueda abrirla en el menú de *Barras de herramientas* en la ventana principal. (Phone Manager debe reiniciarse para "leer" los derechos de cualquier nueva barra de herramientas)



Se pueden crear varias barras de herramientas con diferentes cantidades de botones que pueden tener etiquetas personalizadas y ser de colores para resaltar o categorizar determinados tipos de botones. Para abrir una barra de herramientas, seleccione la entrada desde el menú desplegable de barras de herramientas.

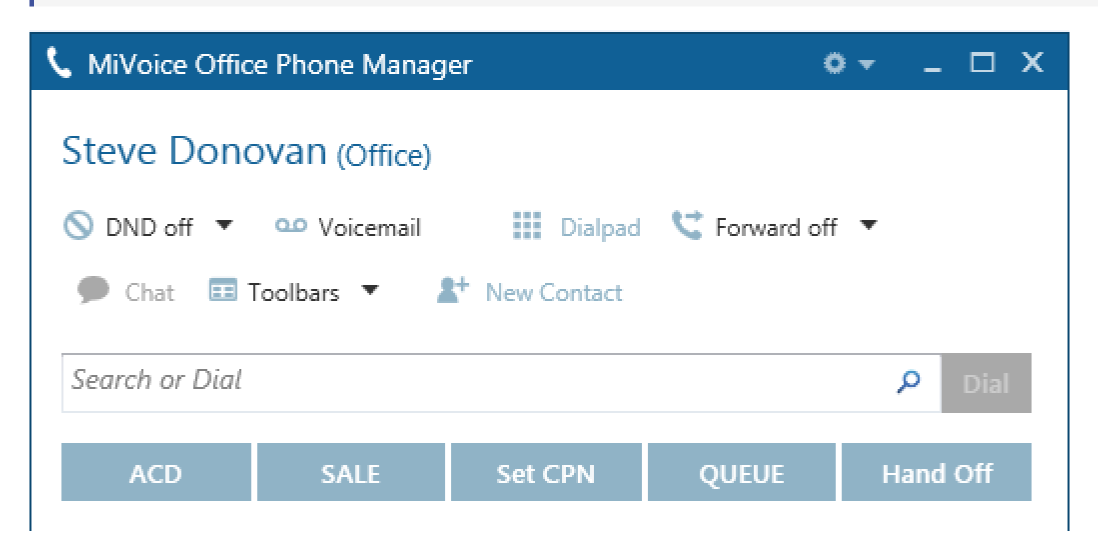


3.2.1 Barra de herramientas integrada

Descripción general

La barra de herramientas integrada ofrece cinco botones en la ventana principal que se muestran debajo del campo *Buscar o marcar*. Cada botón puede ser personalizado por el usuario para definir la etiqueta mostrada y la acción que se lleva a cabo cuando se hace clic en el botón.

> Solo está disponible cuando se ejecuta con una licencia profesional o superior, o cuando se utiliza el teléfono virtual incorporado.



Personalización de los botones

Para editar un botón:

1. Haga clic derecho en el botón y seleccione *Editar.*
2. Seleccione la *Acción* a realizar desde la lista desplegable de acciones. Consulte la sección Acciones del botón para obtener más detalles.
3. Ingrese el nombre que se mostrará en el botón en el campo *Nombre*.
4. Configure los *Parámetros* que se requieran según la *Acción* seleccionada.

3.2.2 Acciones del botón

Descripción general

Los botones que pueden usarse en una barra de herramientas tienen diferentes acciones que se pueden realizar al hacer clic sobre ellos. Dependiendo de la acción, puede ser necesario configurar parámetros adicionales, o en algunos casos, si no se los proporciona, entonces se le solicitará al usuario que los ingrese cuando haga clic en el botón.

Acción	**Parámetros**	**Descripción**
Ajuste final de ACD	Ninguno	Finaliza el estado de ajuste para este agente y lo coloca en estado libre.
Estado de ACD	Opcional: *Grupodeextensiones*	Conecta al agente en el *Grupodeextensiones ACD* especificado. Si no está especificado, entonces lo conecta a todos los grupos de ACD. Si ya está conectado, entonces alterna el estado y desconecta la ID de Agente del *Grupodeextensiones* especificado; sino está especificado lo desconecta de todos los grupos.
Contestar llamada	Ninguno	Contesta una llamada que suena en el terminal.
Cambiar identificador de llamadas	Opcional: *Número*	Esto cambia el identificador de llamadas salientes (CLI) (o el número de la persona que llama [Calling Party Number, CPN]) que se presenta cuando se hacen llamadas externas desde este terminal. La característica debe estar habilitada en la PBX y el número presentado debe ser permitido por el proveedor de la línea de red troncal.
Borrar llamada	Ninguno	Borra (o cuelga) la llamada que está conectada al terminal.
Marcar dígitos	Opcional: *Dígitos*	Envía los *Dígitos* especificados al terminal. Si no están especificados, se le solicitan los dígitos al usuario.
No molestar (DND)	Opcional: *Número* Opcional: *Texto*	Si el terminal ya se encuentra en el estado DND, entonces el DND se desactiva. Si no está en DND, entonces el terminal se coloca en DND usando el *Número* y el *Texto* del mensaje si está especificado. De lo contrario, se le solicita al usuario que ingrese el texto asociado al mensaje.
Habilitar macros accionados por eventos	Ninguno	Habilita o deshabilita macros accionados por eventos.

Código de función	Opcional: *Código* Opcional: *Parámetro*	Esto representa cualquier código de función que esté disponible en la PBX de MiVoice Office 250. La lista de códigos de funciones disponibles se descarga automáticamente desde la PBX de MiVoice Office 250 junto con la descripción. Esto establecerá el *Código* de función especificado o solicitará al usuario que introduzca el número de código de función. Algunos códigos de función pueden aceptar *Parámetros* adicionales y esto puede ser configurado, pero el usuario no puede introducir parámetros adicionales si no está especificado.
Modo auricular	Ninguno	Habilita o deshabilita el modo auricular en el terminal.
Poner llamada en espera	Ninguno	Pone en espera la llamada que está actualmente conectada al terminal.
Realizar llamada	Opcional: *Número*	Realiza una llamada desde el terminal al *Número*. Si el *Número* no está especificado, se le solicita al usuario que lo ingrese.
Pausar/reanudar grabación de llamadas	Ninguno	Pausa o reanuda la grabación de llamadas para la llamada activa en el terminal. (Requiere que la integración de grabación de llamadas esté habilitada).
Solicitud de reproducción	Opcional: *CRA*	Si la PBX tiene un sistema IVR conectado, entonces se pone en conferencia en el número del dispositivo *IVR* configurado en la llamada actual.
Grabar llamada actual	Opcional: *Buzón*	Esto inicia una grabación para esta llamada y la almacena en el *BuzóndeVoz* de MiVoice Office 250 proporcionado. Si no hay un *Buzón* proporcionado, se le solicita al usuario que ingrese un número de buzón válido.
Volver a marcar	Ninguno	Vuelve a marcar en el terminal usando el código de función de remarcación de la PBX.
Recuperar llamada	Ninguno	Recupera una llamada puesta en espera en el terminal.

Ejecutar el archivo ejecutable	Requerido: *Ruta* Opcional: *Argumentos*	Esto permite que se ejecute cualquier aplicación instalada en la PC. La *Ruta* debe establecerse con la ruta y el nombre completo del archivo a ejecutar y si hay *Argumentos* para pasar entonces esto se puede configurar.
Ejecutar macro	Requerido: *IDdeMacro*	Ejecuta el macro publicado con la *IDdeMacro.*
Aplicación emergente en pantalla	Requerido: *IDdeAplicación*	Ejecuta la pantalla emergente de compatibilidad de la aplicación para la *IDdeAplicación* dada.
Enviar a correo de voz	Ninguno	Envía la llamada que suena en el terminal directamente al correo de voz.
Establecer código de cuenta	Opcional: *Código*	Establece un *Código* de cuenta para la llamada actual en el terminal. Si no está especificado, se le solicita al usuario que ingrese un código.
Establecer código de cuenta para monitor	Opcional: *Código*	Cuando un supervisor monitorea en silencio una llamada, se establece un *Código* de cuenta para la llamada monitoreada. Si no está especificado, se le solicita al usuario que ingrese un código.
Etiquetar llamada	Opcional: *Texto*	Cambia la visualización de la línea superior de la pantalla en un terminal MiNet al valor de *Texto*, hasta 16 caracteres. El texto ingresado luego le seguirá a la llamada una vez transferida.
Etiquetar grabación	Requerido: *Campo* Opcional: *Etiqueta*	Etiqueta el *Campo* de etiqueta de la grabación de llamadas con la *Etiqueta* proporcionada, sobrescribiendo cualquier información existente en este campo de etiqueta. (Requiere que la integración de grabación de llamadas esté habilitada).
Transferir llamada	Opcional: *Destino*	Realiza una transferencia directa (ciega) al *Destino*. Si no se ha proporcionado el *Destino*, se le solicita al usuario que lo ingrese.
Bajar volumen	Ninguno	Disminuye el volumen en el terminal. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.
Subir volumen	Ninguno	Aumenta el volumen en el terminal. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.

4 Características de líder de equipo

La siguiente sección abarca las características que están disponibles en la versión con licencia de Líder de equipo de Phone Manager.

Notificaciones de alarma	Proporciona notificaciones al usuario cuando se activa alguna alarma en el sistema.
Estado de grupo de extensiones	Proporciona visibilidad sobre el estado de un icono del grupo de extensiones.
Control del usuario	Capacidad para definir el estado de otros dispositivos, incluyendo el estado de ACD, DND y Desvío.
Monitoreo en silencio	Permite a los usuarios controlar el monitoreo en silencio de usuarios. Esto requiere una programación específica en la PBX.

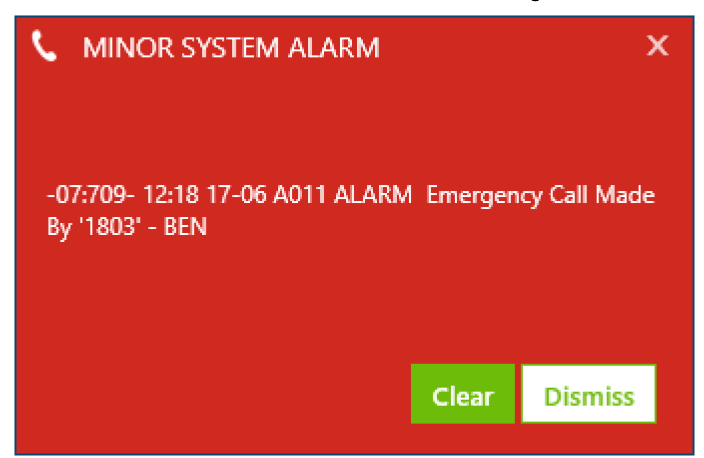
4.1 Notificaciones de alarma

Descripción general

Las alarmas generadas en la PBX se pueden enviar a los clientes del Líder equipo para notificarles que se han producido. Las alarmas especificadas que se enviarán a los usuarios del Líder de equipo se configuran en la sección de alarmas en el servidor.

Cuando se produce una alarma, el cliente muestra una ventana de alerta y el usuario puede desactivar la alarma. El usuario también puede borrar la alarma de la PBX si el terminal al que se asocia está programado como *Administrador*.

Como una alternativa al formato de alarma emergente, el sistema también puede enviar alarmas por correo electrónico.



4.2 Estado de grupo de extensiones

Descripción general

Los usuarios de una licencia de líder de equipo pueden recibir información acerca de los grupos de extensiones. Esto le da a los usuarios detalles sobre el número de llamadas en la cola y que suenan en cualquier grupo de extensiones que tienen en su lista de contactos.

4.3 Control del usuario

Descripción general

El líder de equipo proporciona al usuario la capacidad de controlar el terminal de otros usuarios y puede realizar acciones de monitoreo silencioso (requiere programación de MiVoice Office 250 para activar los permisos de monitoreo silencioso para el terminal asociado a la sesión de Phone Manager). Las acciones de control disponibles son:

- Control de DND
  - Habilitar y deshabilitar DND
- Control de ACD
  - Desconectar agentes de los grupos de extensiones de ACD
  - Conectar agentes a los grupos de extensiones de ACD
- Control del estado de desvío
  - Configurar el desvío
  - Eliminar el desvío
- Monitoreo en silencio (esto depende de la programación de PBX)
  - Iniciar un monitoreo en silencio
  - Iniciar un monitoreo en silencio continuo

Para controlar otro terminal, desde la ventana de contactos, haga clic con el botón derecho en el dispositivo y se mostrará un menú donde se puede seleccionar la acción. Dependiendo del tipo de dispositivo y su estado actual, la lista de acciones disponibles puede cambiar.

5 Ajustes

Descripción general

La sección de ajustes en el cliente proporciona al usuario la capacidad de poder configurar el modo en que los clientes se conectan e interactúan con el sistema. Esto incluye las siguientes opciones.

Conexión	Opciones de configuración y conexión acerca de cómo el cliente se conectará al servidor desde ubicaciones locales y remotas y cómo se asigna su número de terminal.
Teléfono virtual	Opciones para configurar las fuentes de audio, los códecs y la calidad de la voz cuando Phone Manager se está ejecutando en modo de teléfono virtual.
Teclas de acceso rápido	Configuración y asignación de teclas de acceso rápido.
Macros	Habilitación de macros accionados por eventos y acceso al diseñador de macros.
Complementos de compatibilidad con aplicaciones	Configuración de los complementos para la integración de CRM.
Diagnósticos	Opciones para habilitar el diagnóstico y la solución de problemas.

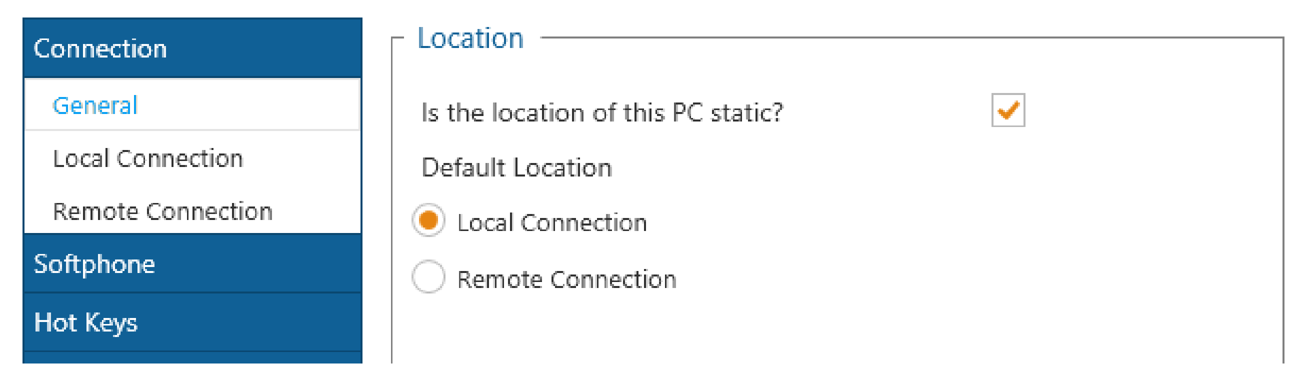
5.1 Conexión

Descripción general

Los ajustes de conexión permiten al usuario configurar el modo en que el cliente se conectará al servidor. Las opciones que se muestran aquí se habrán pre configurado durante el proceso de instalación, consulte la sección Configuración para obtener más detalles, cuando el cliente se instaló y se conectó por primera vez.

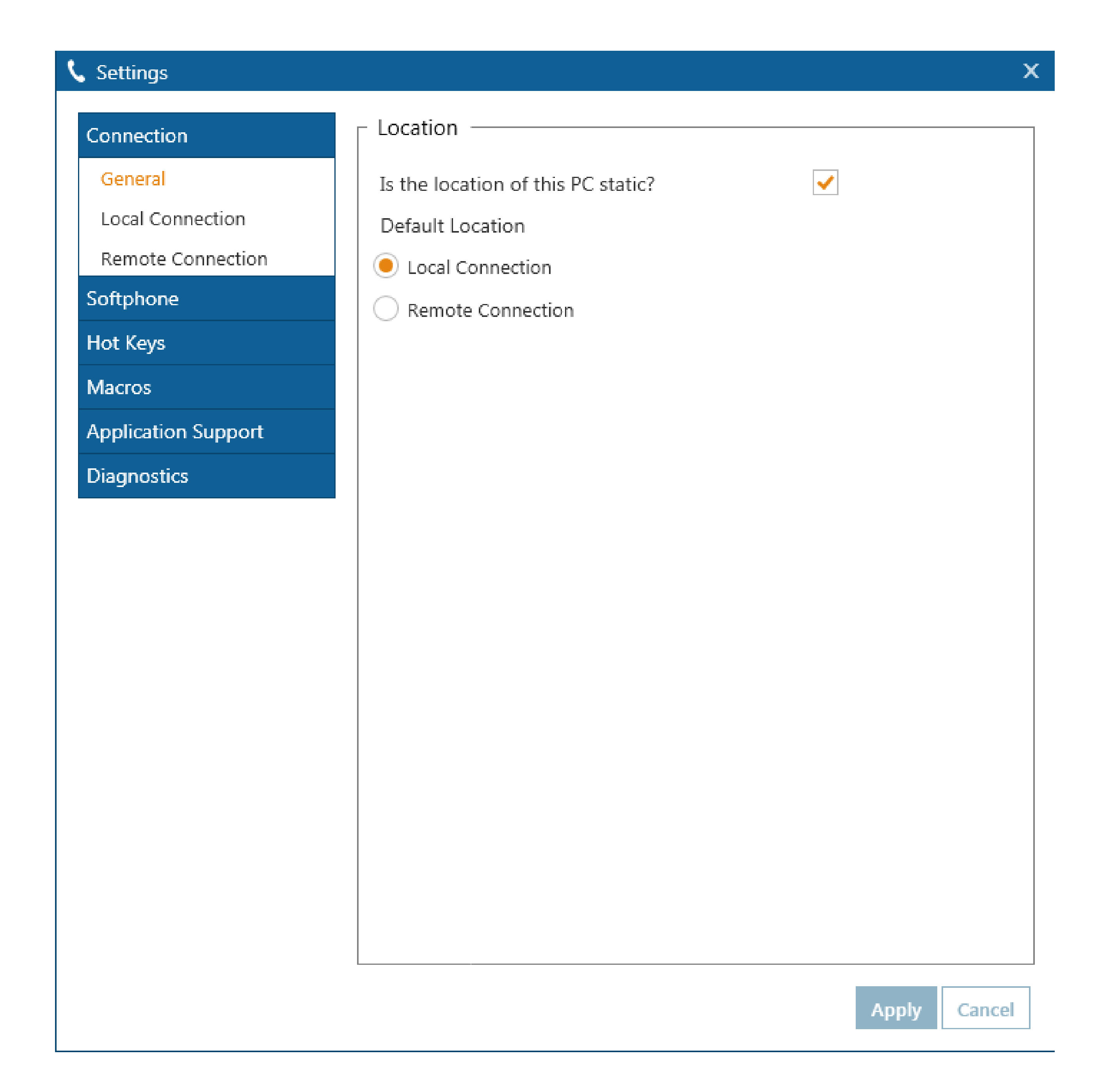
General

La sección General configura cómo se utilizará este equipo y las opciones predeterminadas para conectarse.



Si la PC en la que está instalada el cliente permanece en el mismo lugar físico y utiliza los mismos detalles de conexión todo el tiempo, marque la opción **¿La ubicación de esta PC es estática?** Esto configura el cliente para que utilice siempre la configuración de conexión de la **Ubicación predeterminada**.

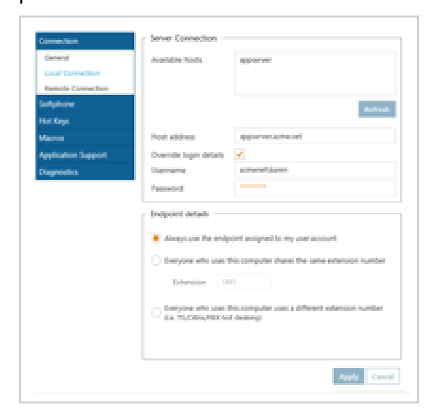
Si la PC se traslada, por ejemplo si se trata de una computador portátil, quite la marca de la opción **¿La ubicación de esta PC es estática?**. Esto configura el cliente para que siempre solicite los detalles de ubicación para conectarse cada vez que se inicia. Este también es un ajuste adecuado para su uso con un Servidor Terminal (TS) o Servidor Citrix.


Settings
Connection
General
Local Connection
Remote Connection
Softphone
Hot Keys
Macros
Application Support
Diagnostics
Location
Is the location of this PC static?
Default Location
Local Connection
Remote Connection
Apply
Cancel

5.1.1 Conexión local

Descripción general

Los ajustes de las conexiones locales configuran la manera en que el cliente se conectará cuando utiliza la ubicación local / de oficina para conectarse.



Conexión del servidor

La ventana de **Hosts disponibles** muestra una lista de todos los servidores que el cliente ha encontrado mediante la difusión en la red local. Si el servidor no está en la misma subred que el cliente, es posible que no aparezca. Al seleccionar una entrada de los **Hosts disponibles** se completa la entrada de **Dirección de host** o si el servidor no se muestra, entonces se puede introducir manualmente.

El cliente intentará conectarse utilizando las credenciales del usuario que ha iniciado sesión en la PC. Si esto no es correcto, entonces marque **Anular datos de inicio de sesión** e introduzca el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** a utilizar.

 Si anula una cuenta de Windows, introduzca el **Nombre de usuario** con el formato DOMINIO\Usuario.

Detalles del terminal

La sección de detalles del terminal controla qué terminal se asignará a este cliente cuando se conecte. Hay 3 opciones disponibles:

Siempre usar el terminal asignado a mi cuenta de usuario

Esto utilizará el terminal que se ha configurado para el usuario en el servidor. Si se selecciona esta opción pero el usuario no tiene un terminal asignado, se le pedirá cuando se conecte. El terminal luego se asociará permanentemente con el usuario. Cualquier llamada que se haga en este terminal, incluso cuando el cliente no se está ejecutando, se asociará con este usuario. Esto significa que se mostrarán en el historial de llamadas la próxima vez que el usuario abra el cliente.

Toda persona que utilice esta computadora comparte el mismo número de terminal

Esto obligará a cada usuario que ejecuta el cliente en esta PC a utilizar el número de terminal configurado en el campo de **Terminal**. El terminal solo se asigna temporalmente al usuario mientras el cliente está conectado. Esto significa que todas las llamadas hechas en este terminal cuando el cliente no esté abierto no se mostrarán en el historial de llamadas del usuario. Las llamadas realizadas en el terminal se asignarán al usuario cuyo cliente se esté ejecutando actualmente.

Esto se debe utilizar cuando hay diferentes usuarios utilizando la misma computadora y terminal en diferentes momentos.

Toda persona que utilice esta computadora usa un número diferente de terminal (es decir, escritorios compartidos TS/Citrix/PBX)

Esto hará que se solicite al usuario el número de terminal que desea utilizar cada vez que se inicia el cliente. El terminal solo se asigna temporalmente al usuario mientras el cliente está conectado. Esto significa que todas las llamadas hechas en este terminal cuando el cliente no esté abierto no se mostrarán en el historial de llamadas del usuario.

Esto se debe utilizar cuando el cliente se instala en un entorno multiusuario, por ejemplo, Servicios de Escritorio Remoto/Terminal de Microsoft, Citrix XenApp, Infraestructura de Escritorio Virtual (VDI) VMWare o cuando se utiliza el Agente de Escritorios Compartidos.

5.1.2 Conexión remota

Descripción general

Los ajustes de conexión remota configuran la manera en que el cliente se conectará cuando utilice la ubicación remota para conectarse. Las mismas opciones que para la Conexión local están disponibles a excepción de las opciones de transmisión.

Esto significa simplemente que le estamos diciendo al software que la conexión con el servidor se realiza a través de una red diferente a la del servidor (normalmente la Internet pública, si está configurada)

5.2 Teléfono virtual

Descripción general

Los ajustes del teléfono virtual permiten al usuario configurar cómo funciona y se integra el teléfono virtual incorporado con Phone Manager.

El teléfono virtual de Phone Manager requiere una licencia de terminal CAT F SIP para terminales en la PBX de MiVoice Office 250.

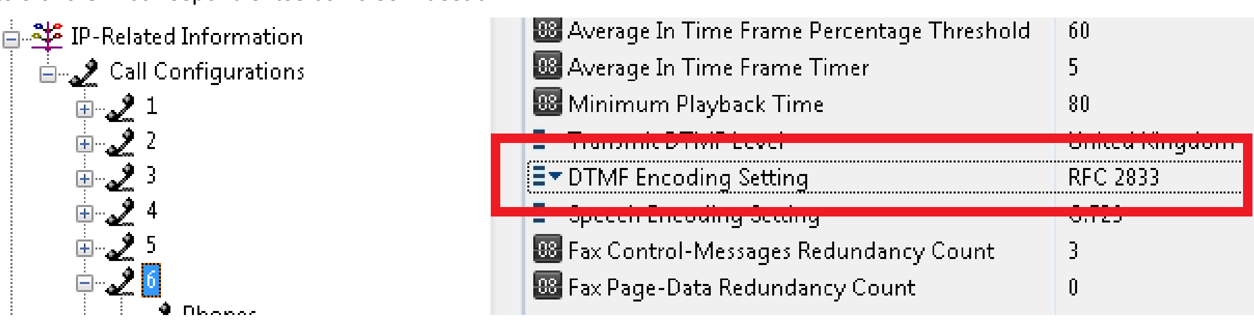
Antes de utilizar el teléfono virtual asegúrese de leer y comprender las cuestiones planteadas en la sección Advertencia E911, llamadas de emergencia y seguridad y las limitaciones de utilizar un teléfono virtual en la sección Limitaciones del teléfono virtual.

Este teléfono virtual tiene las siguientes secciones de configuración.

General	Configuración de los ajustes generales.
Audio	Habilita las fuentes de audio para los altavoces y el micrófono que van a ser utilizados por el teléfono virtual.
Códecs	Habilita los códecs de audio que estarán disponibles para el teléfono virtual.
Calidad	Configura las opciones relacionadas con la calidad de voz y la anulación del eco.
NAT y Cortafuegos	Ajusta las opciones de configuración del cortafuegos y NAT al conectarse de forma remota.

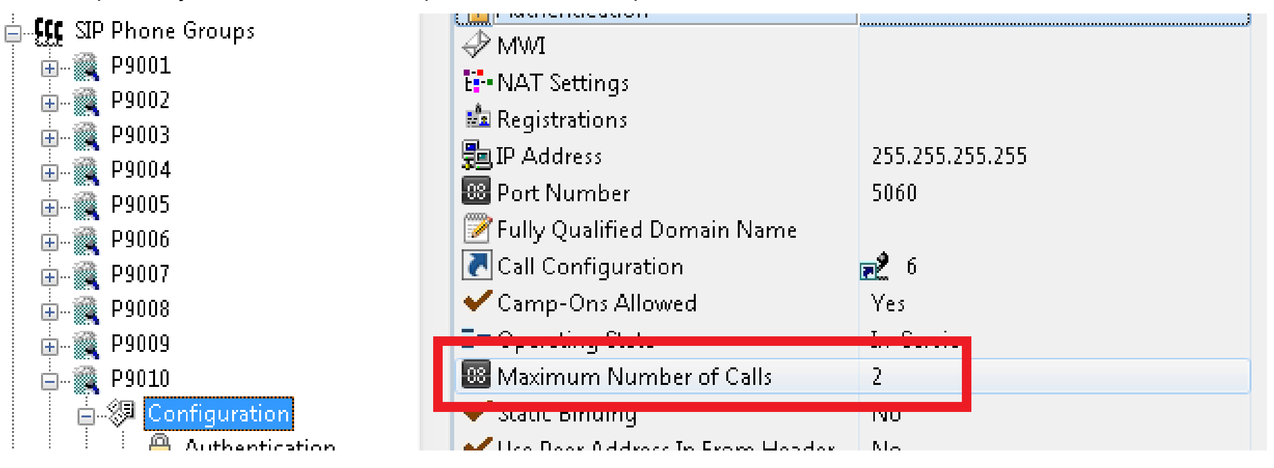
Compatibilidad con DTMF

El teléfono virtual solo es compatible con la codificación RFC 2833 DTMF y esto se debe configurar en la Programación BD de MiVoice Office 250 en la sección Información relacionada con IP -> Configuraciones de llamadas para los Grupos de teléfono SIP correspondientes como se muestra.



Máximo de llamadas

El teléfono virtual soporta hasta 2 llamadas simultáneas, es decir, una llamada conectada y otra en espera. El número de llamadas máximas debe ser configurado en 2 en la Programación de bases de datos de Mitel ya que el valor por defecto es 1. Esto se puede ajustar en la sección Grupos de teléfono SIP para el terminal, como se muestra.



5.2.1 Advertencia E911, llamadas de emergencia y seguridad

ADVERTENCIA

No marque los números de teléfono de emergencias desde el Teléfono virtual IP cuando esté alejado de la PBX de MiVoice Office 250. En caso de una emergencia, marque el número del servicio de emergencia local correspondiente directamente, o utilice el teléfono público más cercano local para marcar una línea telefónica de emergencia o use su teléfono celular móvil.

El Teléfono virtual IP se comunica a través de un sistema telefónico centralizado que enruta todas las llamadas de emergencia directamente a un número que es local en el sistema telefónico. Si el Teléfono virtual IP no está en la misma dirección que el sistema central, entonces la llamada al servicio de emergencia no se enruta a la ubicación correcta.

Por lo tanto, si el Teléfono virtual IP no se mantiene dentro de las instalaciones del sistema central, debe configurar las teclas programables del Teléfono virtual IP para marcar directamente a los departamentos locales de la policía o los bomberos, y debe indicar claramente los iconos clave. Si el Teléfono virtual IP es móvil, lo que significa que se utiliza en varias ubicaciones, usted debe saber los números de contacto de emergencia directos para cada ubicación.

En caso de una emergencia, usted es responsable de determinar la naturaleza de la emergencia y de marcar el número del servicio de emergencia apropiado directamente. Debe proporcionar al personal de emergencia su ubicación y número de teléfono ya que el servicio de emergencia puede no recibir la información de identificación precisa desde el Identificador de llamadas (CLI) o el Número de la persona que llama (CPN) de forma automática.

SEGURIDAD

La implementación de SIP dentro de MiVoice Office 250 al igual que muchos otros sistemas NO se basa en una conexión de datos segura mediante TLS y certificados, y por definición no es segura.

Con esto en mente, cuando se utiliza SIP fuera de su infraestructura de cortafuegos, asegúrese de que se tenga el mayor cuidado para que se implemente un nivel de seguridad que esté en línea con la política de seguridad interna de su organización. Esto podría incluir (entre otros) el uso de NAT o el establecimiento de una conexión VPN segura entre clientes remotos y la red LAN corporativa.

Si está en duda, consulte la documentación pertinente de Mitel sobre la seguridad de su instalación de MiVoice Office 250 para comunicaciones de terminal SIP.

5.2.2 General

Descripción general

El cliente tiene un teléfono virtual SIP incorporado, pero pueden haber situaciones en las que un terminal SIP de terceros, por ejemplo Xlite, Bria, etc, deba utilizarse y asociarse a Phone Manager. Cuando Phone Manager se conecta, automáticamente sabe que el terminal asociado con el usuario es un terminal SIP, de modo que iniciará el teléfono virtual incorporado y registrará el dispositivo SIP. Al marcar la opción **Terminal SIP de terceros** se evita que esto suceda al ejecutarse.

Connection
Softphone
General
Audio
Codecs
Quality

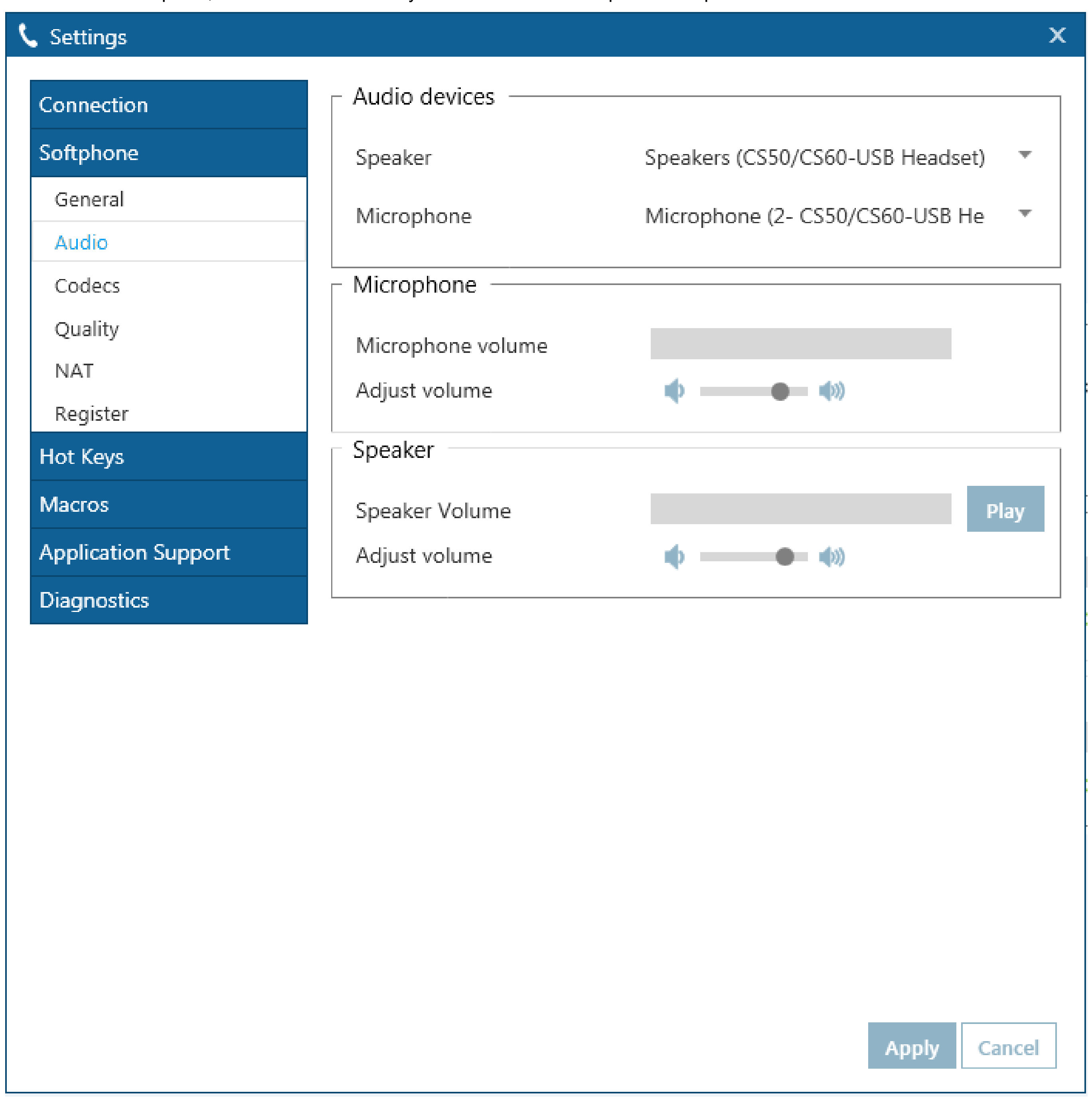
General
Third Party SIP Endpoint

El uso de un terminal SIP de terceros en lugar del teléfono virtual incorporado reducirá de manera significativa las características disponibles, dado que el teléfono virtual de Phone Manager utiliza la conexión CTI a fin de proporcionar una experiencia más fluida al usuario. Consulte la sección Limitaciones del teléfono virtual para obtener más detalles.

5.2.3 Audio

Descripción general

El teléfono virtual utiliza el micrófono y los altavoces conectados a la computadora local para proporcionar audio para las llamadas que se realizan. Cuando se inicia el teléfono virtual intenta utilizar el primer micrófono y altavoces que encuentra. Para anular esta opción, seleccione el **Altavoz** y el **Micrófono** de las opciones disponibles.



Tanto para el altavoz como para el micrófono los niveles de volumen se pueden ajustar, y al usar las indicaciones de nivel se puede ver el impacto que tendrá el cambio. Para probar los altavoces, haga clic en el botón **Reproducir** y se reproducirá un mensaje a través del altavoz seleccionado. Para probar el micrófono simplemente hable por el micrófono.

5.2.4 Códecs

Descripción general

El teléfono virtual es compatible con varios códecs de audio diferentes que se pueden utilizar dependiendo de la calidad del audio requerida y la cantidad de ancho de banda de red disponible. Por defecto, el teléfono virtual soporta G.711 A-Law, G.711 Mu-Law y G729. El teléfono virtual negociará con la PBX para determinar cuál se debe usar en base a lo que está programado en la PBX.

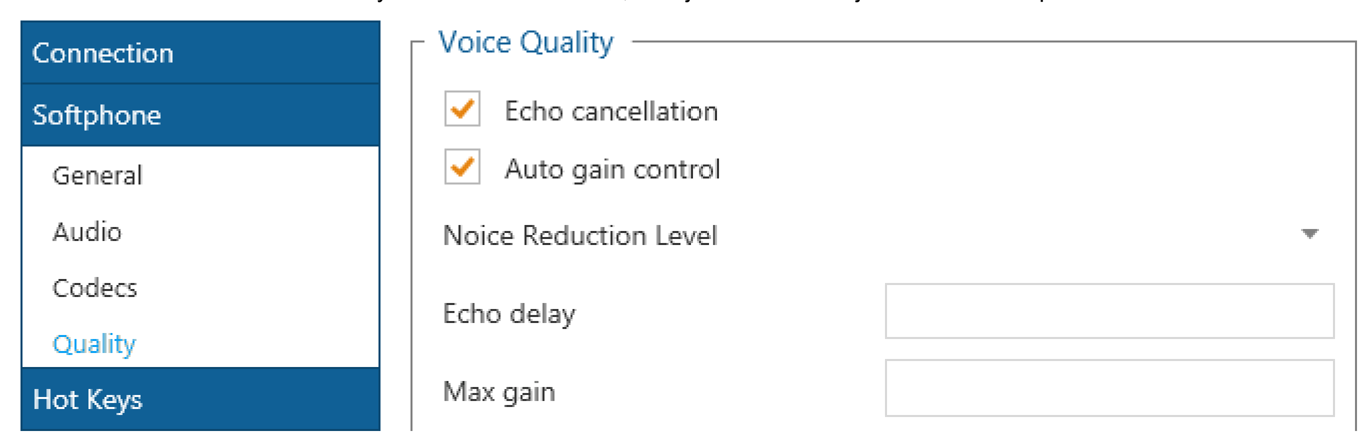
Connection
Softphone
General
Audio
Codecs
Quality

Audio codecs
Available codecs
Enabled codecs
G.711 A-Law
G.711 Mu-Law
G729

5.2.5 Calidad

Descripción general

El teléfono virtual se puede configurar con diferentes ajustes de calidad de audio en función del entorno en que el teléfono virtual está funcionando. En la mayoría de circunstancias, los ajustes deben dejarse en su valor predeterminado.



La **Anulación del eco** proporciona una manera de eliminar automáticamente el eco de la llamada; por ejemplo, el eco puede ocurrir al utilizar un altavoz de carga y el micrófono puede captar el sonido del altavoz. La eliminación del eco también minimiza el ancho de banda de red utilizado ya que la supresión de silencio evita que el eco viaje a través de la red. El **Retardo del eco** configura el retardo del eco acústico en milisegundos.

El **Control automático de ganancia** proporciona una forma de equilibrar los niveles de volumen para ofrecer un nivel medio sin máximos o mínimos excesivos. El valor de **Ganancia máxima** configura el nivel de volumen máximo permitido en decibeles.

El **Nivel de reducción de ruido** configura la cantidad de reducción de ruido que se utiliza. El ruido de fondo o ruido blanco aleatorio se puede reducir mediante el uso de estas opciones. El grado de reducción se puede controlar desde **Sin reducción**, **Bajo**, **Medio** o **Alto**.

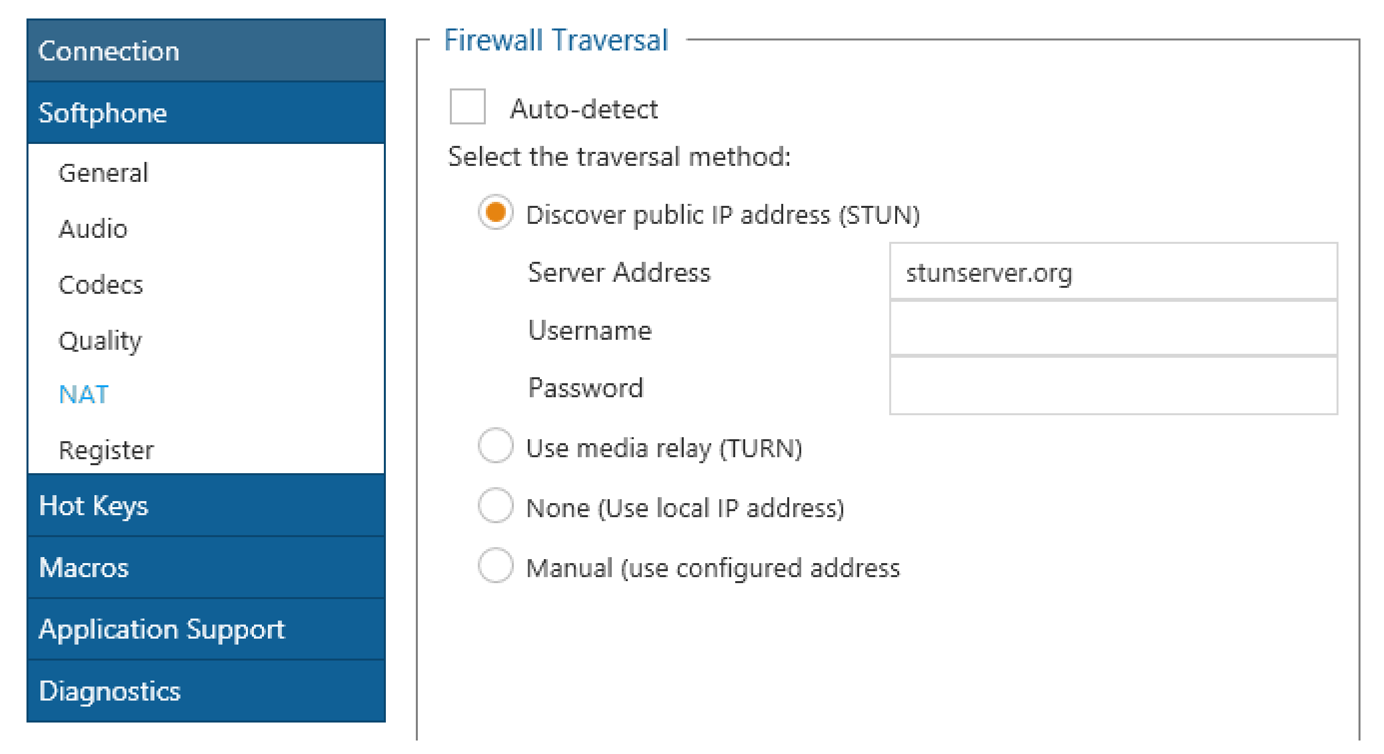
El teléfono virtual utiliza un buffer de fluctuación dinámico para manejar los paquetes de voz fuera de secuencia y con retraso a fin de aumentar la calidad. Esto está siempre encendido y no se puede desactivar.

5.2.6 NAT y Cortafuegos

Descripción general

El uso de un teléfono virtual de forma remota hace que el tráfico de voz deba fluir a través de múltiples conmutadores, routers, cortafuegos, etc. para llegar a su destino. Esto puede causar problemas de audio ya que los dispositivos que manejan los paquetes de voz pueden usar un proceso llamado NAT transversal. NAT transversal es una técnica estándar para establecer y mantener conexiones entre dispositivos remotos en redes diferentes, es decir, el teléfono virtual y la PBX.

Esto es importante ya que no hay un método único para trabajar con NAT que tenga éxito en todos los escenarios. El teléfono virtual admite varias opciones diferentes. Esencialmente, cada método intenta establecer qué dirección IP pública utilizar como el destino de los paquetes de voz.



Utilidades de sesiones transversales para NAT (STUN) es un conjunto estandarizado de métodos, incluyendo un protocolo de red que se utiliza en NAT transversal para las aplicaciones de voz, video, mensajería en tiempo real y otras comunicaciones IP interactivas. STUN es un acrónimo para Session Traversal Utilities for NAT y está documentado en el RFC 5389.

Transversal mediante relés alrededor de NAT (TURN) es un protocolo que permite que un elemento detrás de un traductor de direcciones de red (NAT) o cortafuegos reciba datos entrantes a través de conexiones TCP o UDP. Es muy útil para los elementos detrás de NAT simétricos o cortafuegos que deseen estar en el extremo receptor de una conexión con un interlocutor único. TURN no permite a los usuarios ejecutar servidores en puertos conocidos si están detrás de un NAT; admite la conexión de un usuario detrás de un NAT a un solo interlocutor.

Ninguno donde no se utiliza ningún método NAT transversal; pero esto solo se puede utilizar para conexiones en las que el servidor y el cliente están en la misma red local.

Manual donde la dirección IP pública a utilizar se configura manualmente.

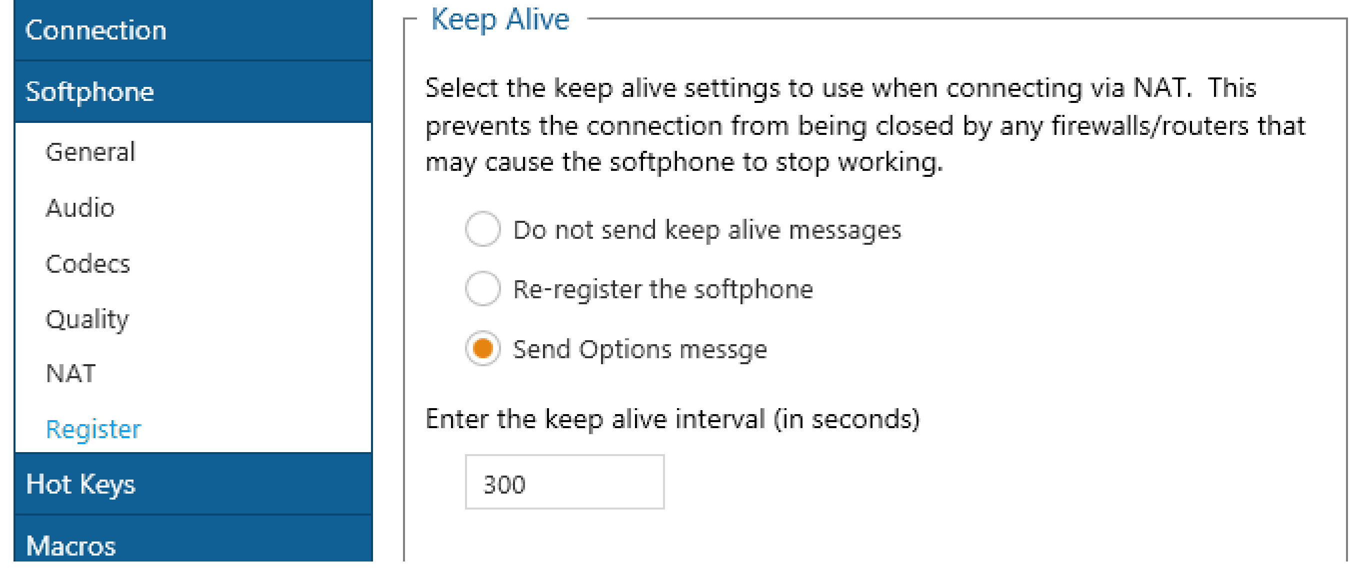
Detección automática donde el teléfono virtual intenta determinar automáticamente el tipo de método a utilizar, pero si esto falla, entonces recurrirá a la opción configurada.

> Este no es solo un problema con el teléfono virtual incorporado, sino con cualquier terminal SIP.

5.2.7 Mantenimiento de conexión

Descripción general

El teléfono virtual soporta el envío de solicitudes de mantenimiento de conexión de regreso a la PBX. Esto evita que la conexión de red sea cerrada por cualquier cortafuegos/router que pueden provocar que el teléfono virtual pierda la comunicación al conectarse a través de NAT.



Hay tres opciones de mantenimiento de conexión disponibles que se pueden utilizar dependiendo de la configuración de la red.

No enviar mensajes de mantenimiento de conexión: esto desactiva el envío de cualquier mensaje de mantenimiento de conexión.

Volver a registrar el teléfono virtual: esto vuelve a enviar una solicitud de Registro SIP a la PBX.

Enviar mensaje de opciones: esto envía una solicitud de Opciones SIP a la PBX.

Cuando se envían solicitudes de mantenimiento de conexión, el intervalo de tiempo se puede ajustar para determinar la frecuencia con que se envían. El valor predeterminado es cada 300 segundos o 5 minutos.

5.2.8 Limitaciones del teléfono virtual

Descripción general

El teléfono virtual no tiene acceso a todas las mismas características que un dispositivo Mitel MiNet (o teléfono de escritorio). Las siguientes limitaciones se aplican a todos los dispositivos SIP en la PBX de MiVoice Office 250:

- Sin compatibilidad con ACD, es decir, no se puede conectar un agente de ACD.
- No se admite la remarcación (código de función 380).
- Al silenciar, el audio de ambas partes se silencia, a diferencia de lo que sucede con un dispositivo MiNET donde solo se silencia el audio del terminal Mitel.
- Escritorio compartido Mitel

Además de esto, se aplican las siguientes restricciones al uso de un terminal SIP de terceros (es decir, no el teléfono virtual incorporado):

- No se puede hacer una llamada usando Phone Manager; esto significa que las características tales como seleccionar y marcar y TAPI no funcionarán.
- No se puede poner una llamada en espera o recuperarla usando Phone Manager.
- Al hacer una llamada a través del terminal SIP, el usuario debe configurar los prefijos de marcación, es decir, el usuario debe ingresar manualmente los dígitos para una línea externa.

5.3 Teclas de acceso rápido

Descripción general

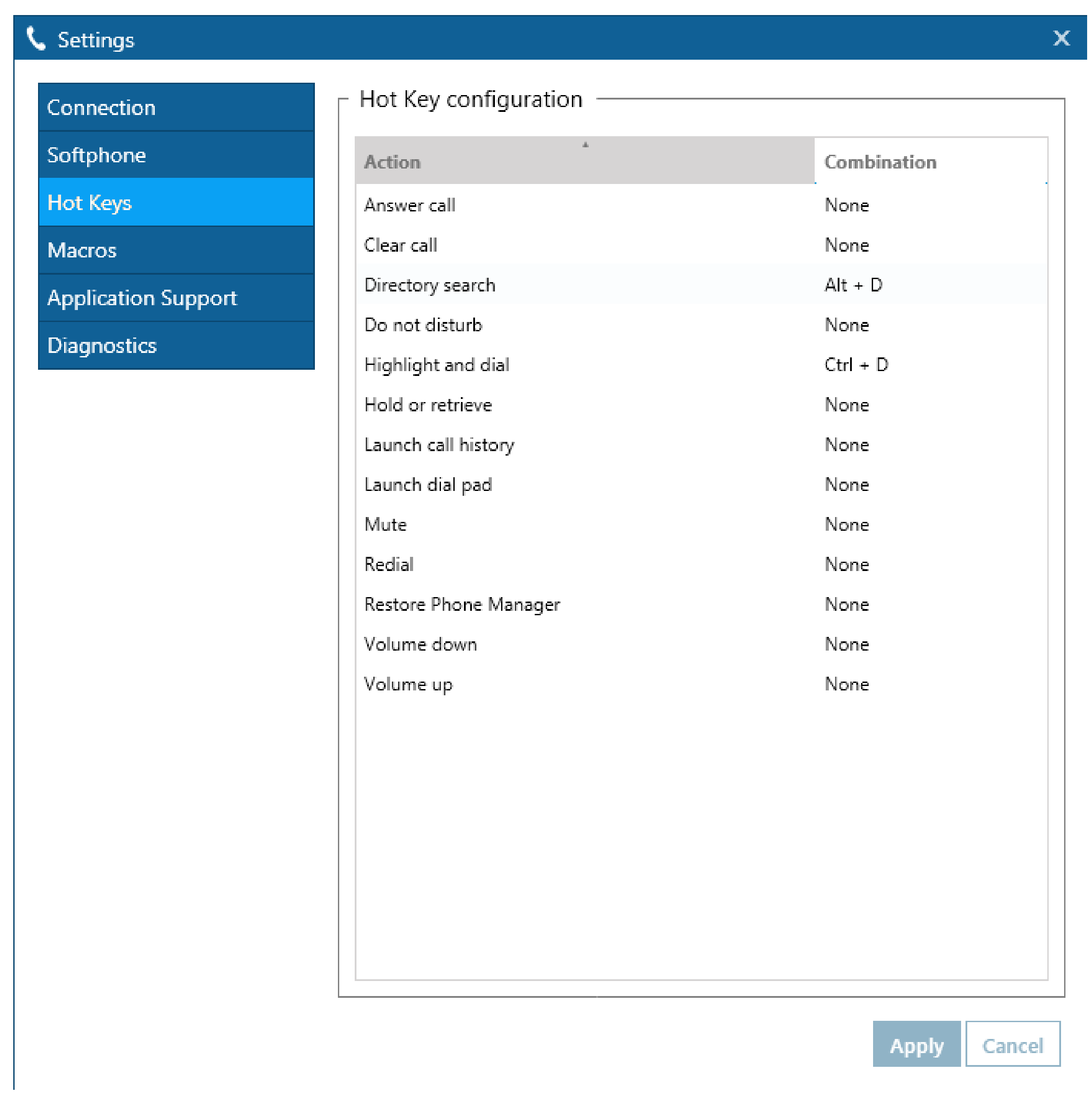
Las teclas de acceso rápido permiten a los usuarios definir una combinación de pulsaciones de teclas para acceder a las funciones más utilizadas en Phone Manager. La configuración de las teclas de acceso rápido es específica para cada usuario. La siguiente lista de acciones de teclas de acceso son compatibles:

Acción	Descripción
Contestar llamada	Contesta la llamada que actualmente está sonando. Si hay alguna llamada en curso, entonces esto se ignora.
Borrar llamada	Borra la llamada que está conectada al terminal.
Búsqueda de directorio	Trae al frente la ventana principal y ajusta el enfoque y el cursor en el campo *Buscar o marcar*.
No molestar	Alterna el estado DND en el terminal. Si no hay un mensaje pre configurado, solicitará el mensaje a utilizar.
Seleccionar y marcar	Marca el número que está actualmente seleccionado en otras aplicaciones.
Poner en espera y recuperar	Si una llamada se encuentra en espera entonces la recupera, de lo contrario la pone en espera.
Iniciar historial de llamadas	Trae al frente la ventana principal y pone en el centro la pestaña del historial de llamadas.
Iniciar teclado de marcación	Muestra la ventana del teclado de marcación.
Silenciar	Silencia el audio para la llamada actual. Si este es un teléfono virtual, entonces ambos extremos de la llamada se silencian; de lo contrario, solo se silencia el audio del terminal del usuario. Consulte Limitaciones del teléfono virtual.
Volver a marcar	Vuelve a marcar el último número con la función de Mitel (código por defecto 380). No se admite en el teléfono virtual (use el historial de llamadas en su lugar), consulte Limitaciones del teléfono virtual.
Restaurar Phone Manager	Trae al frente la ventana principal.
Subir volumen	Aumenta el nivel de volumen. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.
Bajar volumen	Disminuye el nivel de volumen. Consulte la sección Control del volumenpara obtener más detalles.

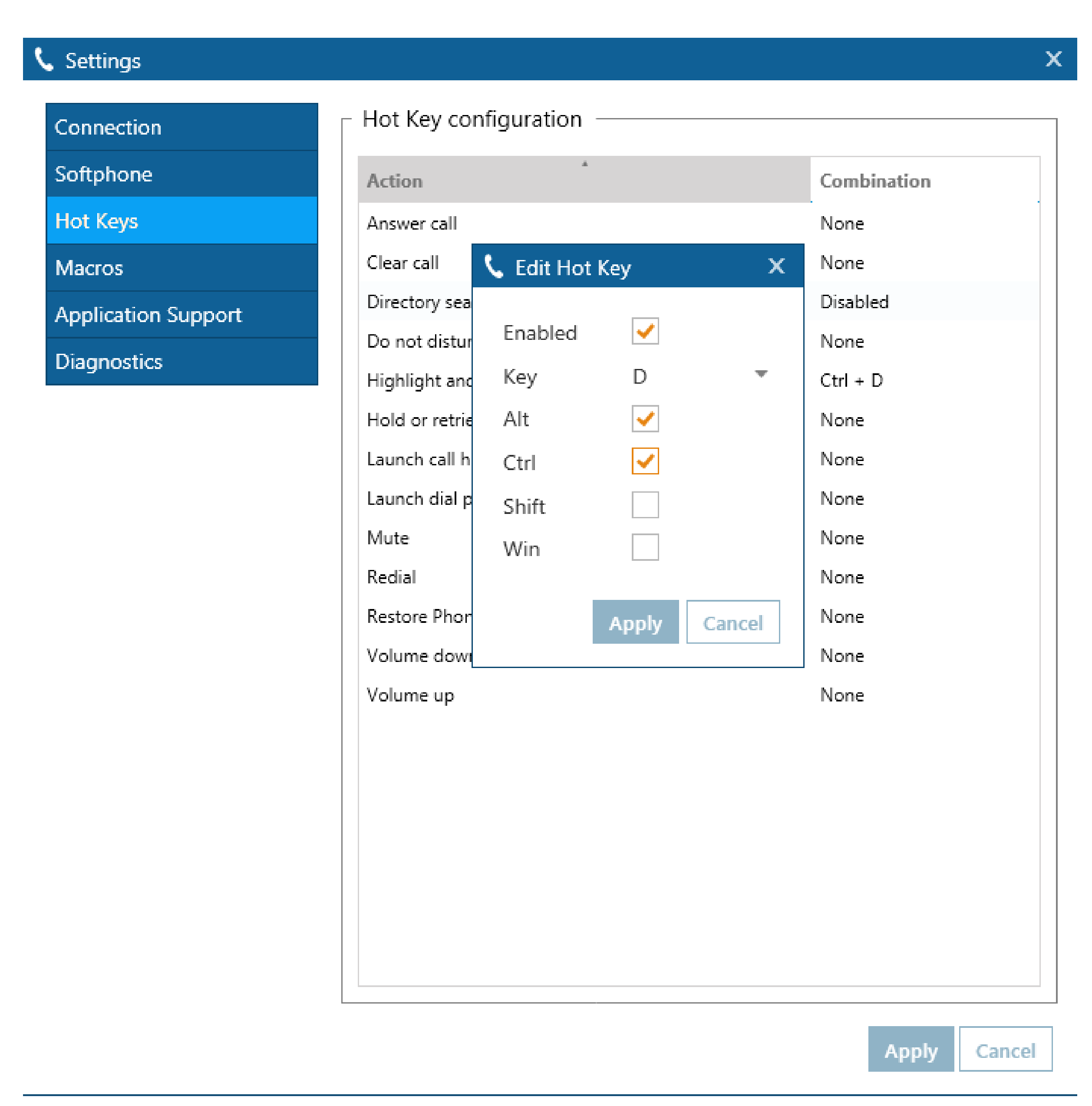
Configuración

Para configurar las teclas de acceso rápido:

1. Abra la ventana *Ajustes*.
2. Seleccione la pestaña *Teclas de acceso rápido*.



3. Haga doble clic en la entrada de la tecla de acceso rápido para configurarla.



4. Se debe habilitar cada tecla de acceso rápido. Para hacerlo, marque la opción **Habilitado**.
5. Seleccione la **Tecla** a utilizar para la tecla de acceso rápido.
6. Marque las casillas de verificación **Alt**, **Ctrl**, **Shift** y/o **Win** que se utilizarán en combinación con la **Tecla** seleccionada.
7. Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios/

⚠ Siempre configure las teclas de acceso rápido con por lo menos 3 combinaciones, por ejemplo, Alt + Ctrl + D. El uso de combinaciones más simples puede resultar en conflictos con otras aplicaciones que se ejecutan al mismo tiempo.

5.4 Macros

Descripción general

La licencia profesional de Phone Manager es compatible con una interfaz de secuencias de comandos para permitir que se desarrollen macros VBScript. Luego pueden configurarse para que se activen mediante una acción manual del usuario, es decir, la acción de un botón de la barra de herramientas, o automáticamente en eventos de llamada predefinidos. La interfaz de secuencias de comandos proporciona acceso a la información de llamada que se puede utilizar dentro de la secuencia de comandos y métodos adicionales para controlar el terminal y otras características, es decir, la grabación de llamadas.

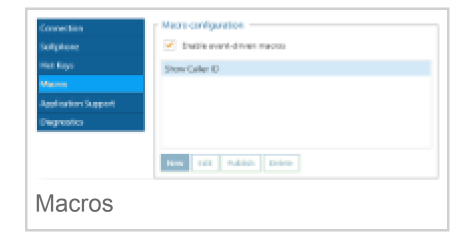
Por ejemplo, este ejemplo de VBScript mostrará un cuadro de mensaje cuando se reciba una llamada entrante y mostrará la identificación de la llamada:

```
BuzónMsj "Llamada de " & ControlTeléfono.CLI
```

 Consulte la referencia de Macro API de Phone Manager para obtener más información.

Configuración

La configuración y el diseño del macro están disponibles para los usuarios que tienen habilitada la opción *Permitir edición de macro* en su *Perfil de cliente* en el servidor. Sin esta opción, los usuarios solo pueden cambiar la opción **Habilitar macros accionados por eventos**. Esto controla si los macros que se han asignado al usuario se activarán en los eventos de llamadas asociados.



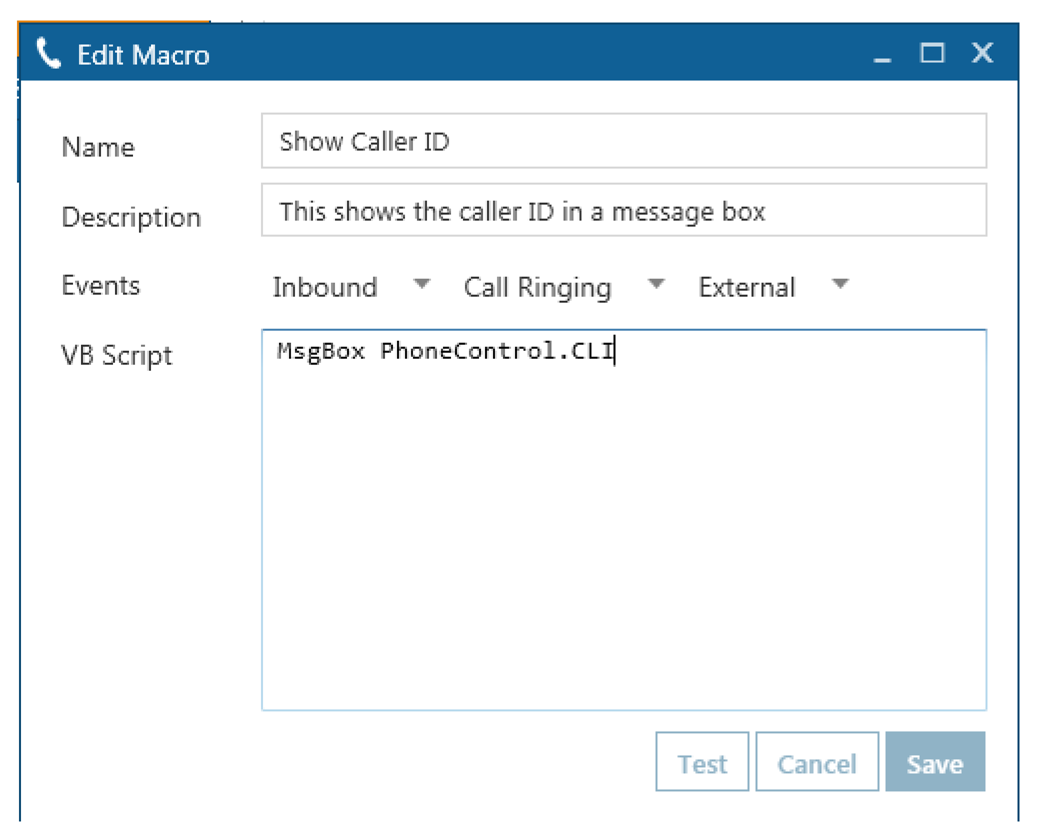
Macros

Al crear nuevos macros, primero son diseñados y probados dentro de esta sección. Una vez finalizado, se pueden publicar y esto permite que estén disponibles en el servidor. Una vez publicados pueden ser asignados a los usuarios pertinentes. Se realiza una copia de la versión local del macro y esto no se puede editar. Cualquier actualización tendría que hacerse sobre la versión local original y, luego, volver a publicarse. Los usuarios tendrían entonces que ser reasignados a esta nueva versión publicada. Esto proporciona un nivel de seguridad para evitar que los macros sean implementados sin permiso.

La lista de macros que aparece en la sección *Configuración de macro* solo muestra los macros locales no publicados al servidor para este usuario. Para ver la lista de macros publicados, consulte la sección *Macros* en la interfaz de usuario del servidor.

Para crear o editar un nuevo macro:

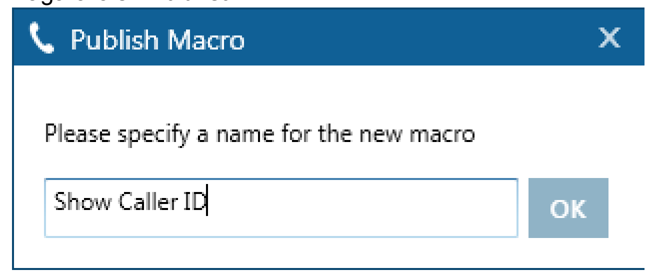
1. Haga clic en el botón *Nuevo* o *Editar*.



2. Ingrese un **Nombre** que se utilizará en el servidor para identificar este macro.
3. Ingrese una **Descripción** que se pueda utilizar para dar detalles sobre para qué es este macro.
4. Seleccione el evento de llamada para que active automáticamente el macro.
    - Dirección: entrante, saliente o ambas.
    - Estado: llamada que suena, llamada contestada, llamada borrada, llamada borrada solo cuando ha sido contestada o controlada por el usuario (es decir, a través de un botón en la barra de herramientas).
    - Tipo: externa, interna o ambas.
5. Ingrese el texto del macro en la sección **VB Script**.
6. Use el botón **Probar** para validar la sintaxis. Si existe algún error, se muestra un cuadro de mensaje que indica el error.
7. Haga clic en **Guardar** para guardar este macro.

Para publicar un macro:

1. Seleccione el macro de la lista de macros disponibles.
2. Haga clic en **Publicar**.



3. Ingrese un nuevo nombre para el macro, se recomienda incluir un número de versión o revisión.
4. Haga clic en **Aceptar**
5. Desde la interfaz de usuario del servidor, asigne esto a los usuarios pertinentes.

Para eliminar un macro publicado:

1. Desde el servidor, abra la sección Sitio -> Características -> Phone Manager -> Macros
2. Seleccione el macro y haga clic en **Eliminar**.

5.5 Complementos de compatibilidad con aplicaciones

Descripción general

La licencia profesional de Phone Manager contiene complementos disponibles que son capaces de integrarse directamente con una amplia gama de aplicaciones de CRM y PIM conocidas. Los complementos proporcionan generalmente una integración más profunda y fluida que otros métodos ya que aprovechan las API de la aplicación específica.

Características

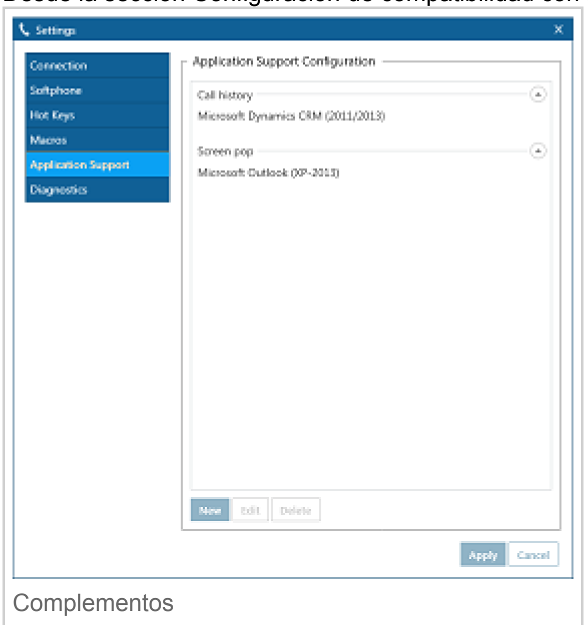
Hay 4 características que los complementos pueden proporcionar. Dependiendo de la aplicación con la que se está integrando, solo algunas de las características pueden estar disponibles con diferentes niveles de soporte y puede que sea necesario realizar un trabajo de integración por parte del proveedor de la aplicación o el administrador del sistema. Consulte el documento de integración de la aplicación para el complemento específico para obtener más detalles.

- **Marcar directamente desde la aplicación**: por ejemplo, contar con un botón de marcación junto al campo de un número de teléfono.
- **Ventanas emergentes en pantalla**: buscar en la aplicación los contactos que tengan los identificadores de llamada correspondiente y visualizar el registro.
- **Historial de llamadas**: crear un historial de la actividad de llamadas telefónicas en la aplicación con los detalles de la llamada.
- **Sincronización Calendario y DND**: controlar el estado DND del terminal en base a las entradas del calendario en la aplicación.

Configuración

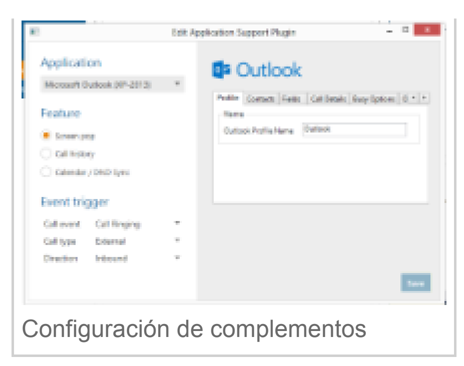
Para configurar un complemento para una de las características de compatibilidad con aplicaciones:

1. Desde la sección Configuración de compatibilidad con aplicaciones.



Complementos

2. Haga clic en el botón **Nuevo**.



Configuración de complementos

3. Desde la lista de **Aplicaciones**, seleccione la aplicación con la cual integrarlo.
4. Esto luego cambia la configuración a la derecha para mostrar la configuración específica necesaria para este complemento. Consulte el documento de integración relevante para obtener más detalles.
5. Seleccione la **Característica** para habilitar, ya sea:
    - Ventanas emergentes en pantalla
    - Historial de llamadas
    - Sincronización Calendario/DND
6. Se pueden habilitar múltiples características para cada complemento mediante la repetición del proceso desde el paso 1.
7. Seleccione el activador de eventos que hará que la característica se accione (esto no se aplica a la sincronización Calendario/DND).
    - Dirección: entrante, saliente o ambas.
    - Estado: llamada que suena, llamada contestada, llamada borrada, llamada borrada solo cuando ha sido contestada o controlada por el usuario (es decir, a través de un botón en la barra de herramientas).
    - Tipo: externa, interna o ambas.
8. Haga clic en **Guardar**.

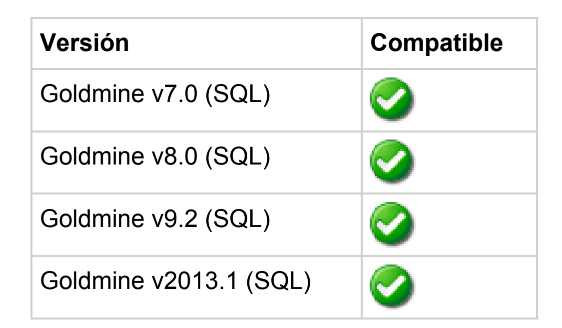
5.5.1 Goldmine

Descripción general

Describe las características que están disponibles en la integración con Goldmine.

Versiones compatibles

Las siguientes versiones de Goldmine son compatibles.



Versión	Compatible
Goldmine v7.0 (SQL)	✓
Goldmine v8.0 (SQL)	✓
Goldmine v9.2 (SQL)	✓
Goldmine v2013.1 (SQL)	✓

Características

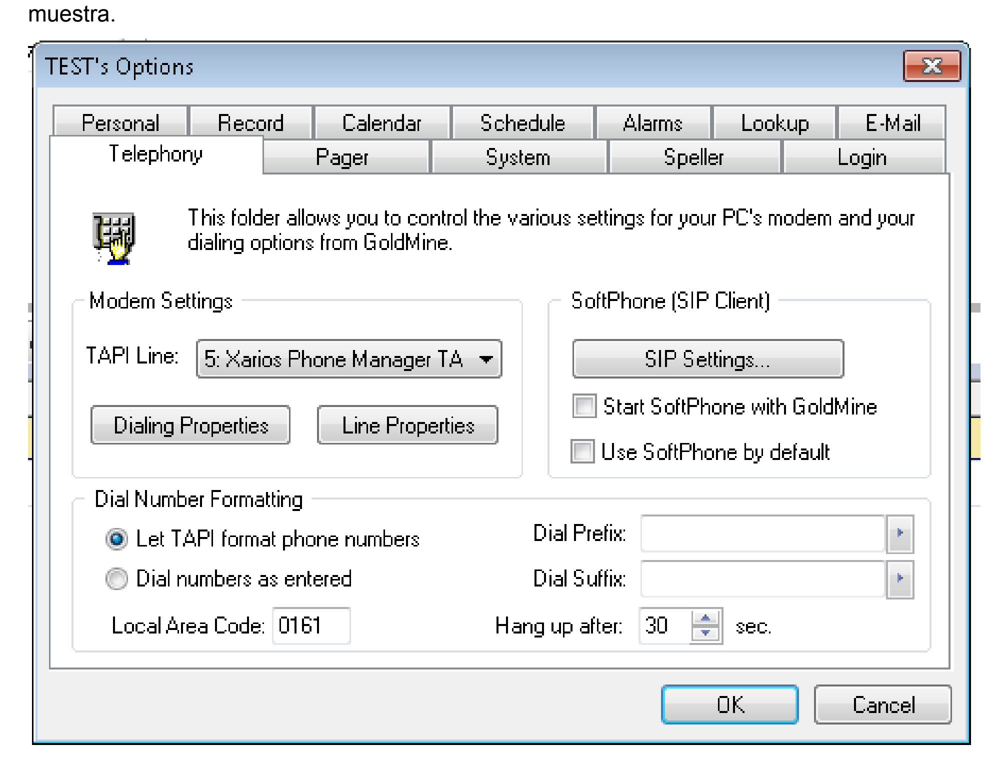
La integración con Act! admite las características que se enumeran a continuación:

- Clic para marcar
- Ventanas emergentes en pantalla para contactos
- Entrada automática en el historial de llamadas
- Sincronización Calendario/DND

Clic para marcar

Goldmine admite la marcación directa desde un contacto usando la función de seleccionar y marcar o a través de TAPI.

Para configurar esto dentro de Goldmine desde el menú *Herramientas* -> *Opciones* seleccione la pestaña Telefonía como se muestra.



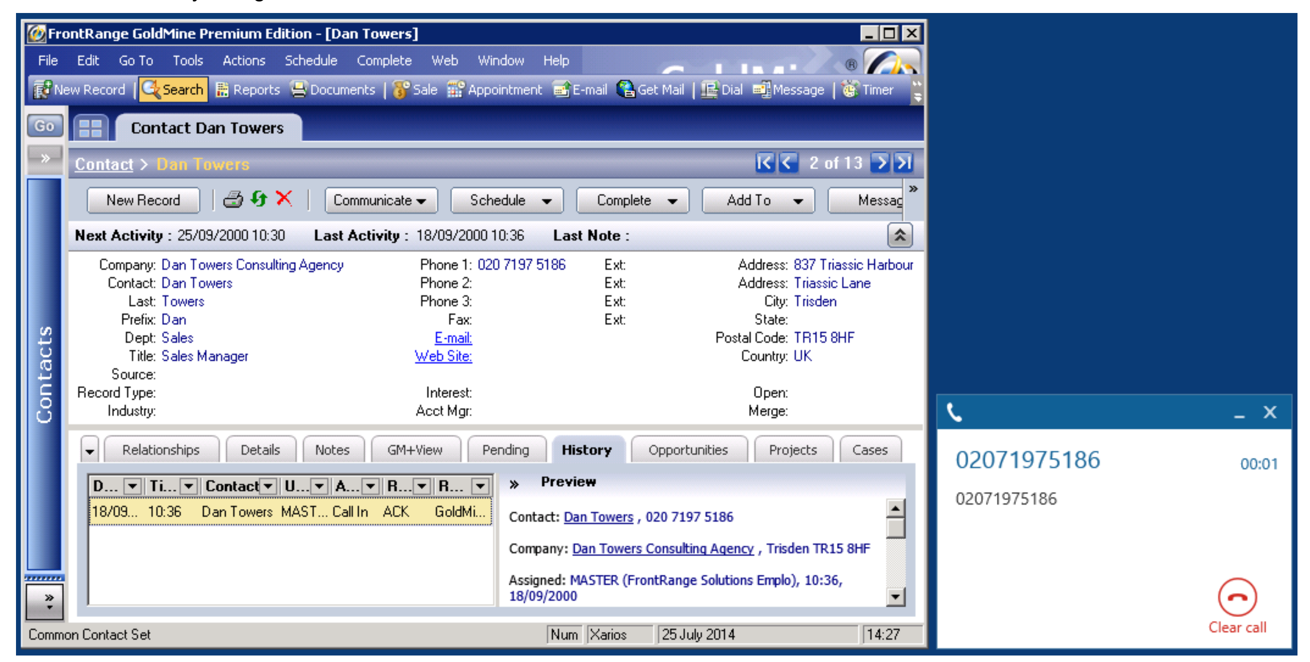
Luego seleccione la opción Phone Manager TAPI desde la casilla desplegable Línea TAPI en los Ajustes del módem. Luego

se puede marcar a los contactos ya sea al hacer clic con el botón derecho en el campo de descripción del Teléfono (es decir, Teléfono 1, Teléfono 2 o Teléfono 3) y seleccionar Marcar, o haciendo clic en el botón en el menú de la barra de herramientas - esto marca el Teléfono 1.

⚠ Consulte la guía de usuario de Phone Manager para conocer los requisitos de TAPI

Ventanas emergentes en pantalla para contactos

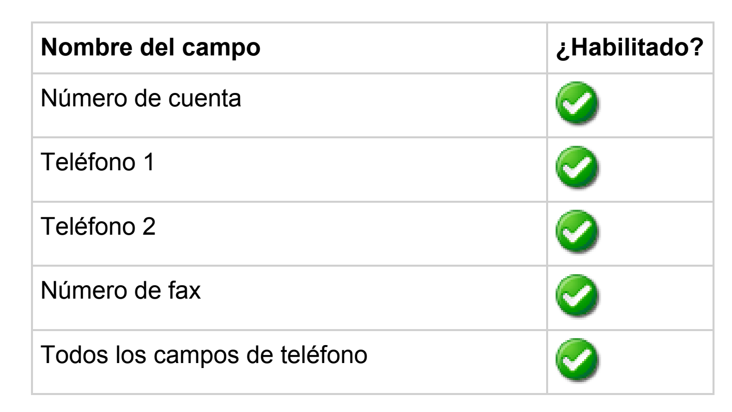
Los contactos de Goldmine pueden aparecer de manera emergente directamente en la pantalla dentro de Goldmine cuando se recibe una llamada entrante utilizando el identificador de llamadas o a partir de una llamada saliente utilizando el número marcado. El número de teléfono luego se utiliza para encontrar los contactos coincidentes que tienen este número. Por ejemplo, se recibe una llamada entrante desde 02071975186 como se muestra en las notificaciones. El complemento realiza una búsqueda en los contactos para encontrar todos los registros que tienen un número de teléfono que coincide. Se encontró una coincidencia y el registro de contacto se muestra automáticamente.



Si se encuentran múltiples coincidencias, se muestra el primer contacto encontrado con este número de teléfono.

Campos de contacto

El rango de números de teléfono que se buscarán se puede configurar. Por defecto, los campos de números de teléfono comunes están preseleccionados.



Nombre del campo	¿Habilitado?
Número de cuenta	✔
Teléfono 1	✔
Teléfono 2	✔
Número de fax	✔
Todos los campos de teléfono	✔

Formatos de número de teléfono

Goldmine no proporciona un formato estándar para almacenar números de teléfono en el sistema por defecto. El complemento admite la búsqueda de múltiples formatos diferentes que dependen de la región (Reino Unido o EE.UU.) donde se está ejecutando el cliente. Los formatos predeterminados para el Reino Unido e Internacionales se muestran a continuación. Esto se basa en la búsqueda del número 08001831234.

Formatos de teléfonos Internacionales y para el Reino Unido			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

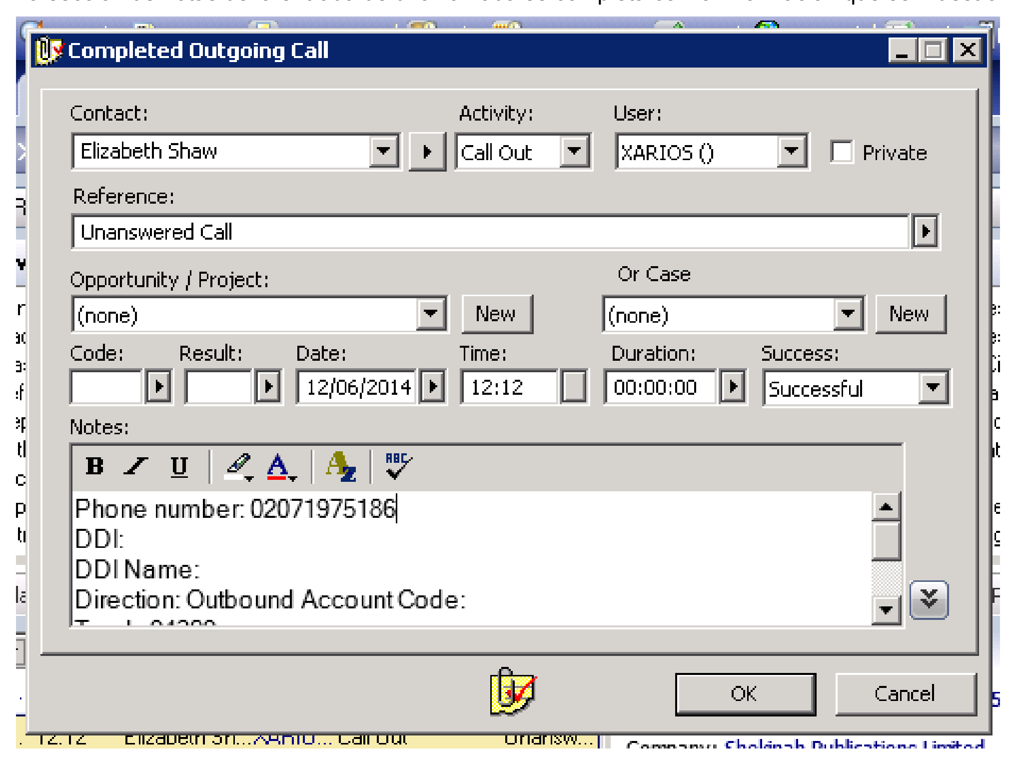
Los formatos predeterminados para EE.UU. se muestran a continuación. Esto se basa en la búsqueda del número 9876543210.

Formatos de teléfonos para EE.UU.			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210			

Entrada automática en el historial de llamadas

Phone Manager puede trabajar con el Historial dentro de Goldmine y puede tener entradas de *Llamadas finalizadas* creadas automáticamente para las llamadas realizadas o recibidas por el usuario cuando se ha encontrado una coincidencia para una entrada en sus contactos. El contacto a asociar se encuentra utilizando el identificador de llamadas recibidas o números marcados.

La sección de notas de la entrada de una llamada se completa con la información que se muestra.



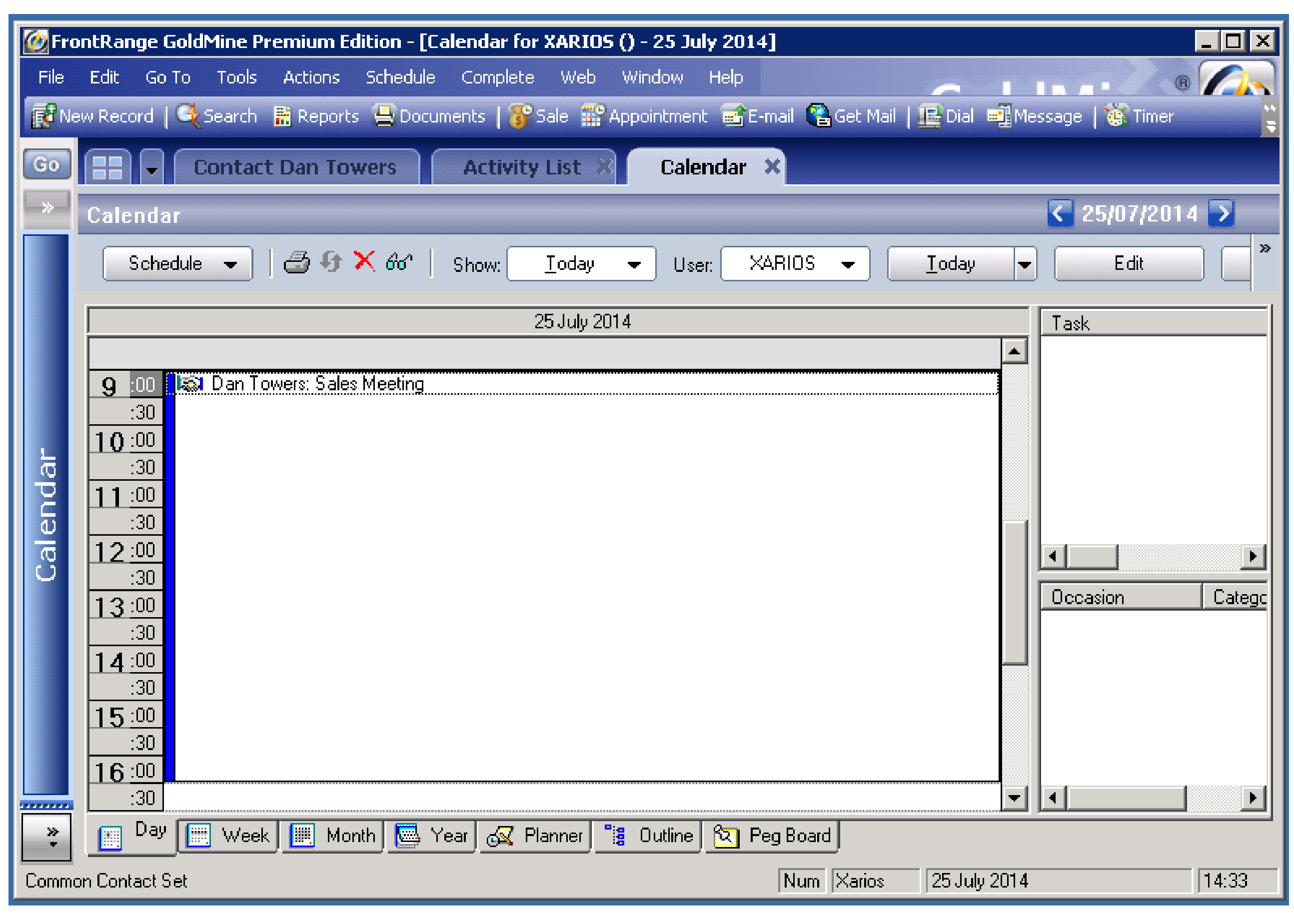
Número de teléfono	Para las llamadas entrantes es el identificador de llamadas ,y para las llamadas salien es el número marcado.
DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el número DDI/DID por el que entró la llamada
Nombre DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el DNIS del DDI/DID por el que entró la llamac
Dirección	La dirección de la llamada.
Código de cuenta	El código de cuenta que se configuró en la llamada.
Troncal	Para llamadas externas, el número de la red troncal externa en la que se realizó o se recibió la llamada.

Extensión de transferencia	El dispositivo desde el cual se transfirió la llamada.
Duración	La duración de la llamada. El activador de eventos de llamadas debe haber sido ajust en Fin de llamada, ya que no se conoce hasta que la llamada se borra.
Grabación de llamadas	Si se integra con una grabadora de llamadas, puede contener un enlace URL a la grabación de llamadas (no es un enlace en el que se puede hacer clic, pero se puede copiar y pegar en un navegador). El activador de eventos de llamadas deberá haberse ajustado en al menos Llamada contestada ya que la grabadora de llamadas solo crea ID de grabación cuando la llamada haya sido contestada.

Sincronización Calendario/DND

El calendario dentro de Goldmine se puede sincronizar con el estado DND del terminal del usuario. Por ejemplo, cuando hay una cita en el calendario y llega la fecha de la cita, el terminal se puede colocar automáticamente en DND con el texto DND establecido en el campo de *Referencia* de la cita. Cuando finaliza la cita, el terminal se elimina automáticamente del DND.

Por ejemplo, la siguiente entrada de *Cita* colocará el terminal de los usuarios en DND entre las 09:00 y las 16:30 con el texto DND establecido en "Reunión de ventas".



Configuración

La integración debe configurarse para la versión correcta de Goldmine que se está ejecutando. Desde la pestaña *Versión* seleccione la entrada correspondiente de la lista desplegable.


GoldMine
Settings
Fields
Version
Goldmine v2013.1 (SQL)

5.5.2 Microsoft Outlook

Descripción general

Describe las características que están disponibles en la integración con Microsoft© Outlook©.

Versiones compatibles

Las siguientes versiones de Microsoft© Outlook© son compatibles.

Versión	Compatible
Outlook© 2010 32bit	✔ [1]
Outlook© 2010 64bit	✔ [1]
Outlook© 2013 32bit	✔ [1]
Outlook© 2013 64bit	✔ [1]
Outlook© 365	✖

[1] Ciente de escritorio para Microsoft© Windows

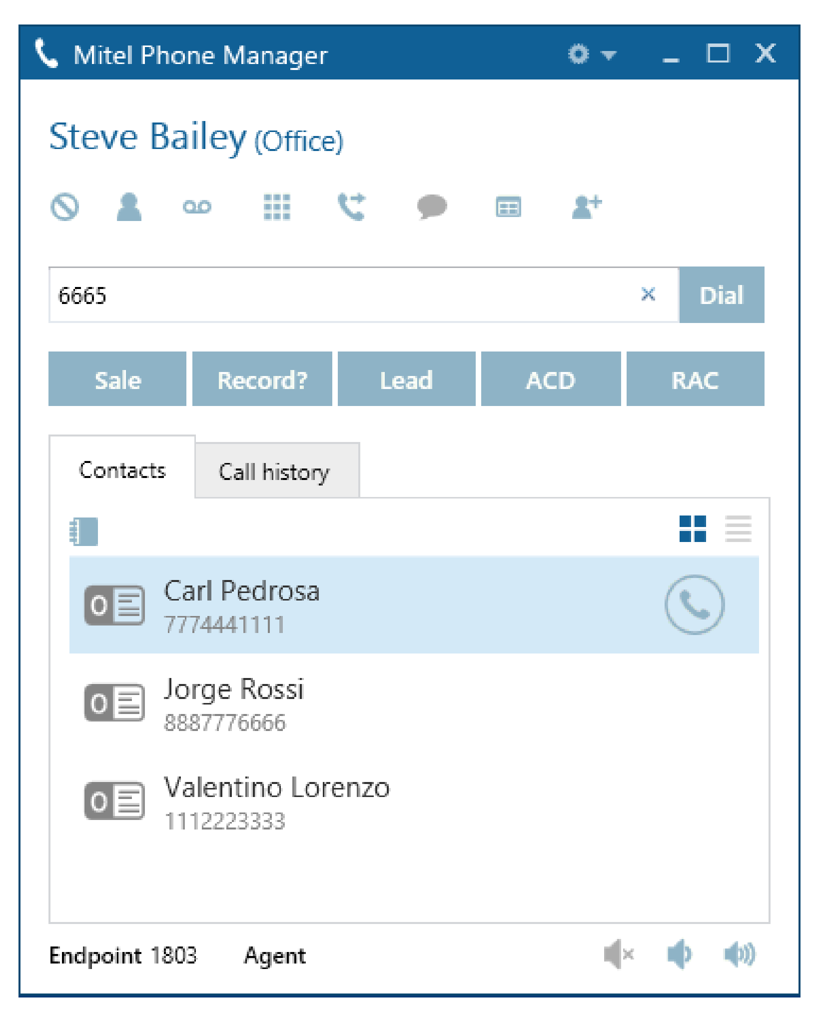
Características

La integración con Microsoft© Outlook© admite las características que se enumeran a continuación:

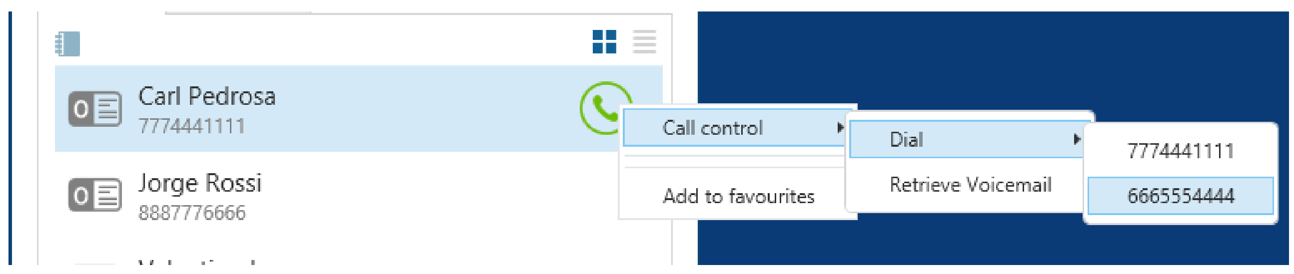
- Importación de directorio de contactos
- Clic para marcar
- Creación de conferencia Meet-Me
- Ventanas emergentes en pantalla para contactos
- Entrada automática en el registro
- Sincronización Calendario/DND

Importación de directorio de contactos

Los usuarios pueden permitir que sus contactos personales de Outlook© se vinculen con Phone Manager. Esto permite buscar un contacto usando los números de *Hogar*, *Teléfono* o *Móvil/Celular* así como los campos de *nombre*, *segundo nombre*, *apellido* o *nombre de la compañía* directamente desde Phone Manager. Dado que pueden haber otros tipos de contactos en la ventana de contactos de Phone Manager, los contactos de Outlook© se muestran con un icono junto a ellos.



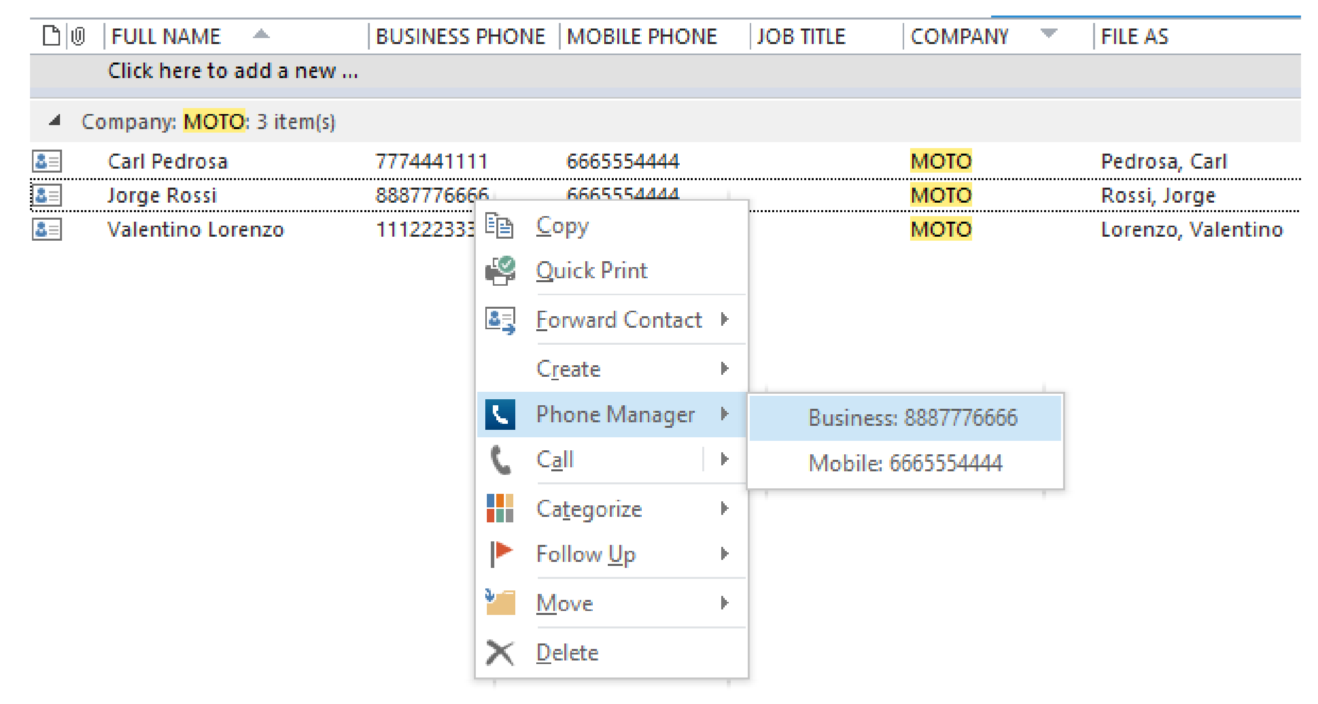
Una vez encontrados, se pueden marcar utilizando cualquiera de los números asociados con el contacto. Al hacer clic en el icono de marcación se llama al número principal, pero se puede seleccionar cualquier número haciendo clic con el botón derecho y seleccionando el número correspondiente para llamar.



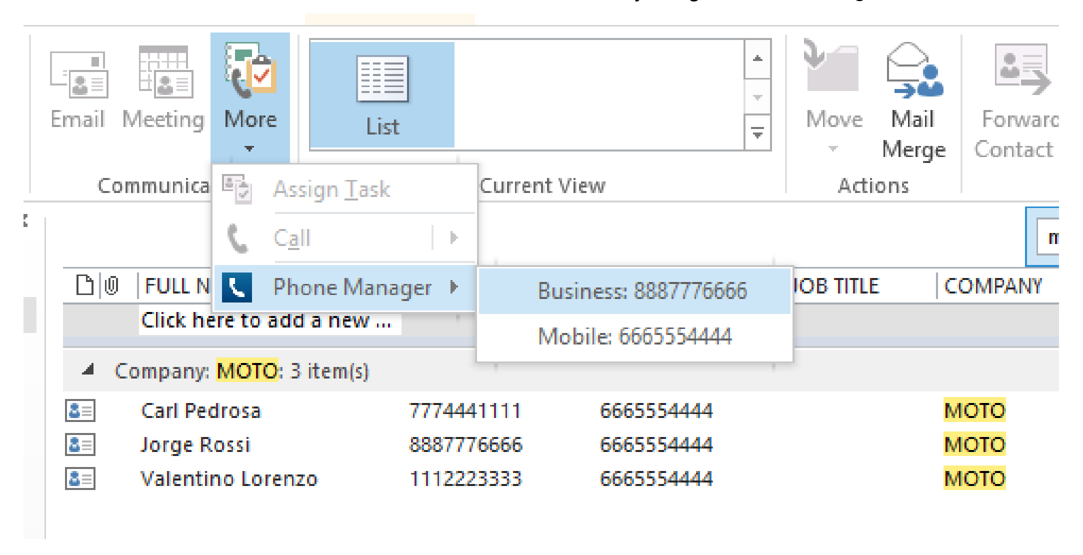
Los contactos de acceso frecuente se pueden fijar en el directorio de favoritos de los usuarios, haciendo clic con el botón derecho en la entrada del contacto y seleccionando *Agregar a favoritos*, para que aparezcan de forma permanente en la pestaña de contactos.

Clic para marcar

Llamar a un contacto directamente desde Outlook© se admite cuando se utiliza el complemento Outlook© de Phone Manager. Esto se instala por defecto con cada cliente Phone Manager y agrega nuevas entradas a la pantalla de contactos dentro de Outlook©. Cuando se abre la lista de contactos, un usuario puede hacer clic con el botón derecho sobre un contacto y seleccionar el menú de *Phone Manager* y, luego, seleccionar el número al cual llamar.



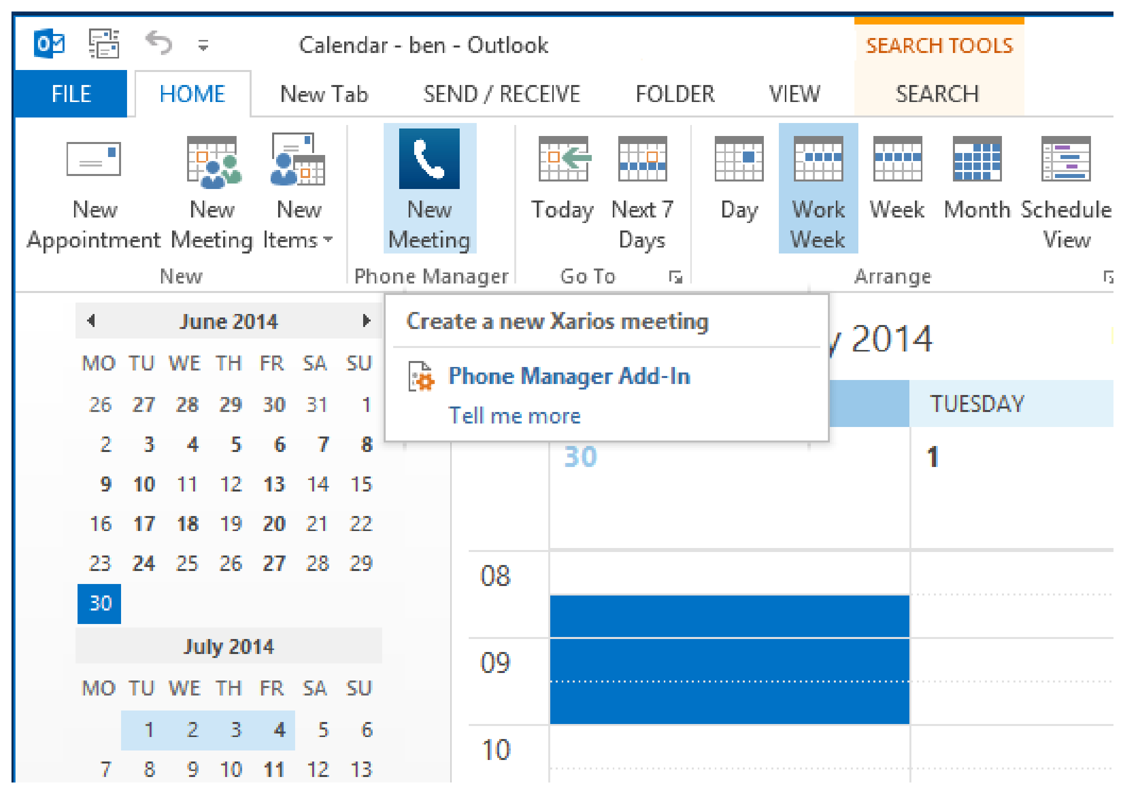
Cuando está en la lista de contactos o en la vista de detalles de los contactos en la parte superior, también se puede utilizar la barra de cinta. Desde la cinta *Comunicarse*, seleccione *Más* y, luego, *Phone Manager*.



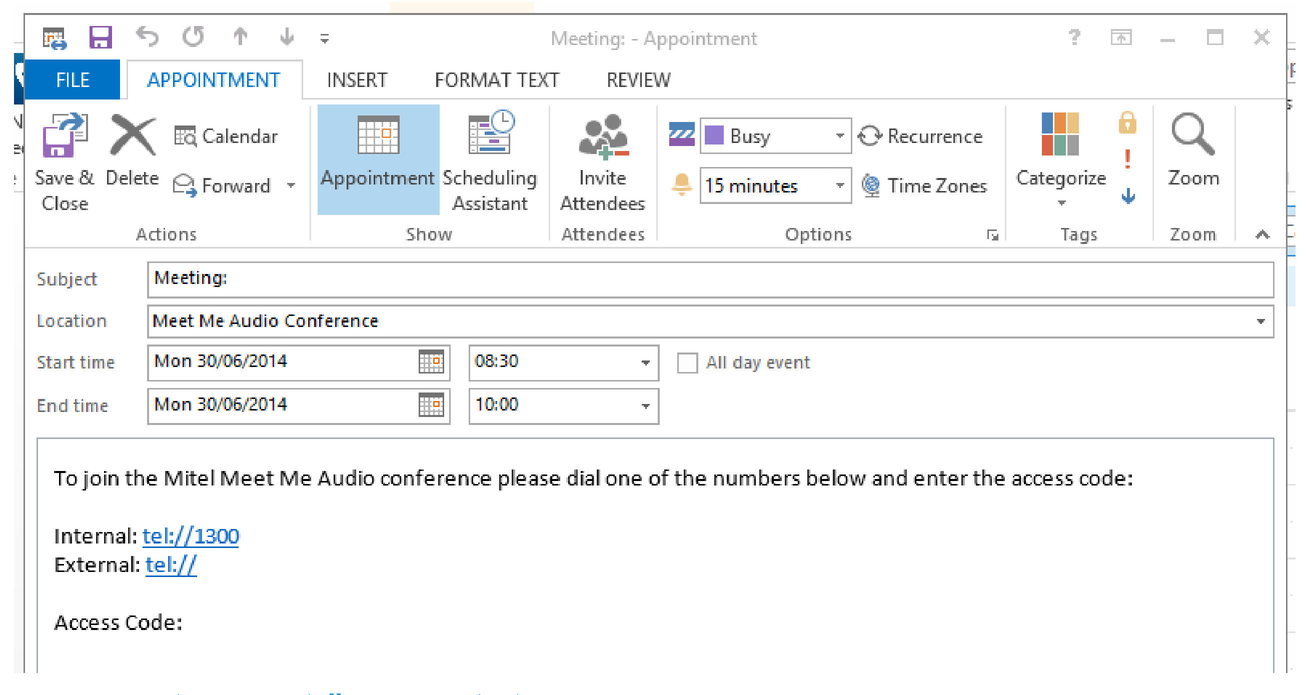
Esto requiere que Phone Manager se ejecute en la misma sesión de Windows que Outlook©.

Creación de conferencia Meet-Me

La creación de una nueva cita de conferencia Meet-Me directamente desde Outlook© se admite al utilizar el complemento Outlook© de Phone Manager. Esto se instala por defecto con cada cliente Phone Manager y agrega nuevas entradas a la pantalla de calendario dentro de Outlook©.

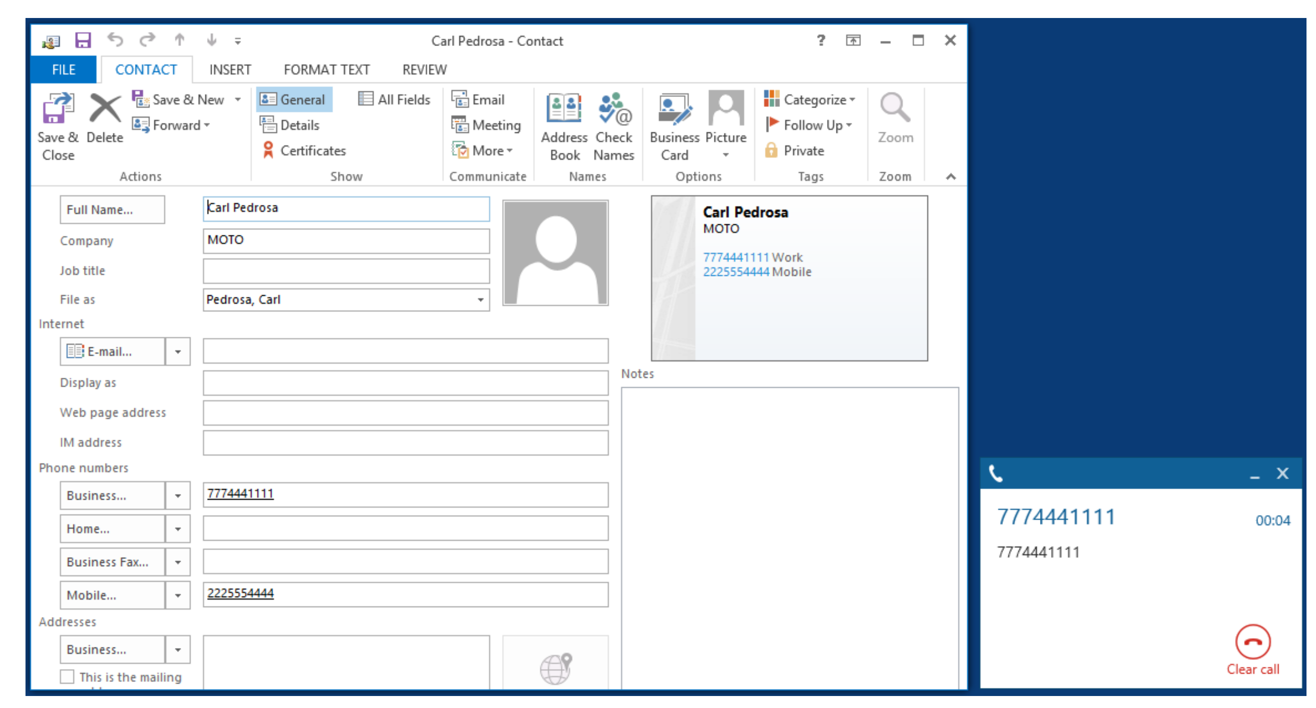


Cuando se selecciona, se muestra una nueva cita que está pre-completada con el número de teléfono y el código de acceso para marcar e ingresar a una conferencia Meet-Me.

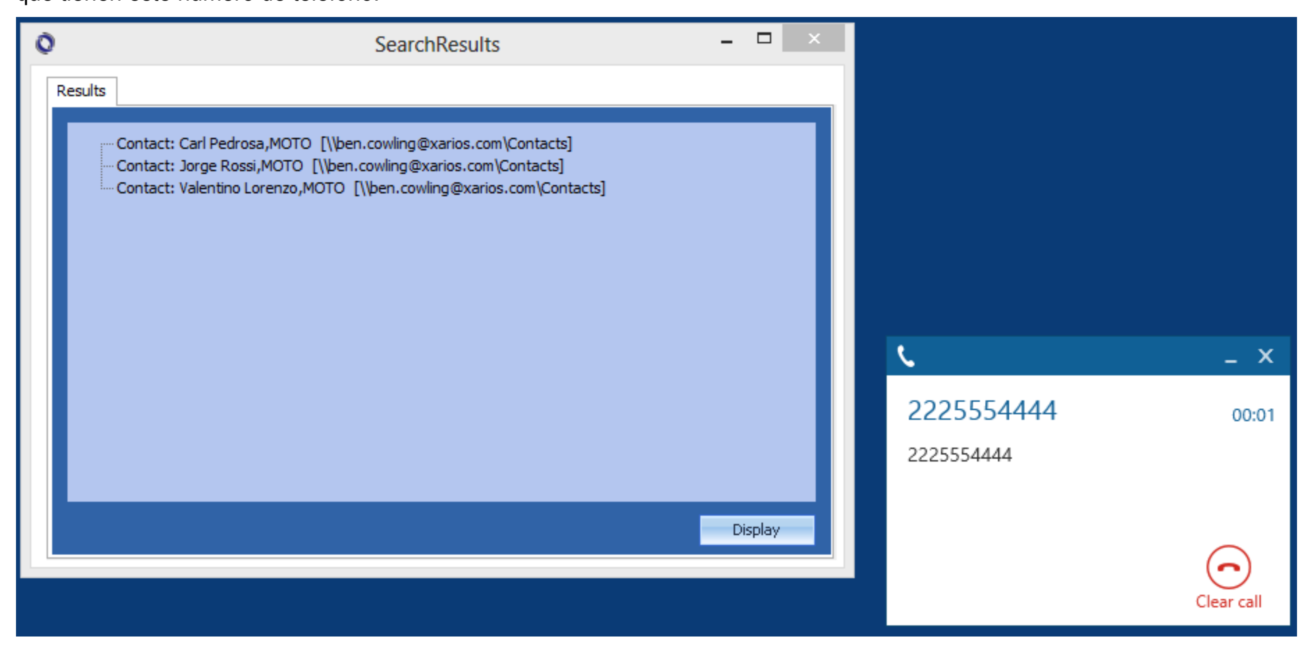


Ventanas emergentes en pantalla para contactos

Los contactos locales o públicos del usuario pueden aparecer de manera emergente directamente en la pantalla dentro de Outlook© cuando se recibe una llamada entrante utilizando el identificador de llamadas o a partir de una llamada saliente utilizando el número marcado. El número de teléfono luego se utiliza para encontrar los contactos coincidentes que tienen este número. Por ejemplo, se recibe una llamada entrante desde 7774441111 como se muestra en las notificaciones. El complemento ha realizado una búsqueda en los contactos de Outlook© para encontrar todos los registros que tienen un número de teléfono que coincide. Se encontró una coincidencia y los registros de contactos de Outlook© se muestran automáticamente.



Si se encuentran múltiples coincidencias, aparece la ventana de *Resultados de búsqueda* que permite al usuario seleccionar el contacto correcto para que se muestre. Por ejemplo, se realiza una llamada a 222555444 y se han encontrado tres contactos que tienen este número de teléfono.



Al hacer doble clic en el contacto correspondiente o al seleccionar y hacer clic en el botón *Mostrar* se muestra el contacto requerido de Outlook©.

Carpetas de contactos

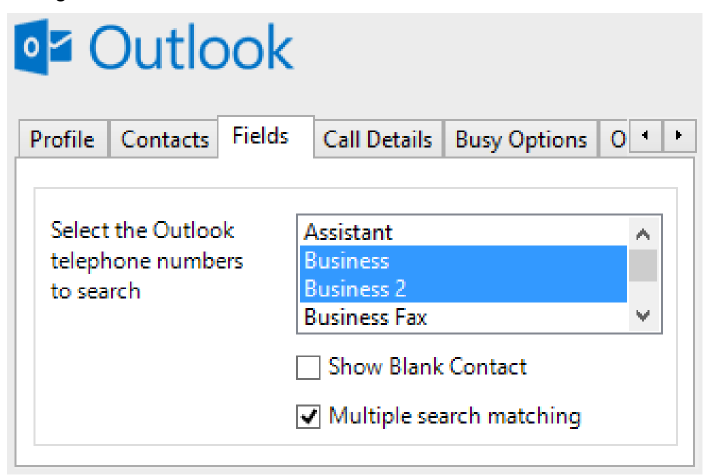
La carpeta de contactos locales de Outlook© de los usuarios se utiliza al tratar de encontrar algún contacto que coincida (**Predeterminado)**. Se pueden agregar carpetas adicionales públicas de Outlook© a la búsqueda desde la pestaña de *Contactos* en la configuración.

Para permitir la búsqueda en las carpetas públicas marque la opción *Buscar en carpetas de contactos públicas* y luego haga clic en el botón *Actualizar*. Esto mostrará una lista de todas las carpetas públicas disponibles para este usuario y luego se pueden seleccionar las opciones apropiadas.

> ⚠ El uso de la búsqueda en carpetas públicas puede requerir más tiempo para realizar la búsqueda y podría demor encuentro de alguna coincidencia.

Campos de contacto

Los campos de números de teléfono que se buscarán se pueden configurar para los contactos desde la pestaña *Campos* en la configuración.



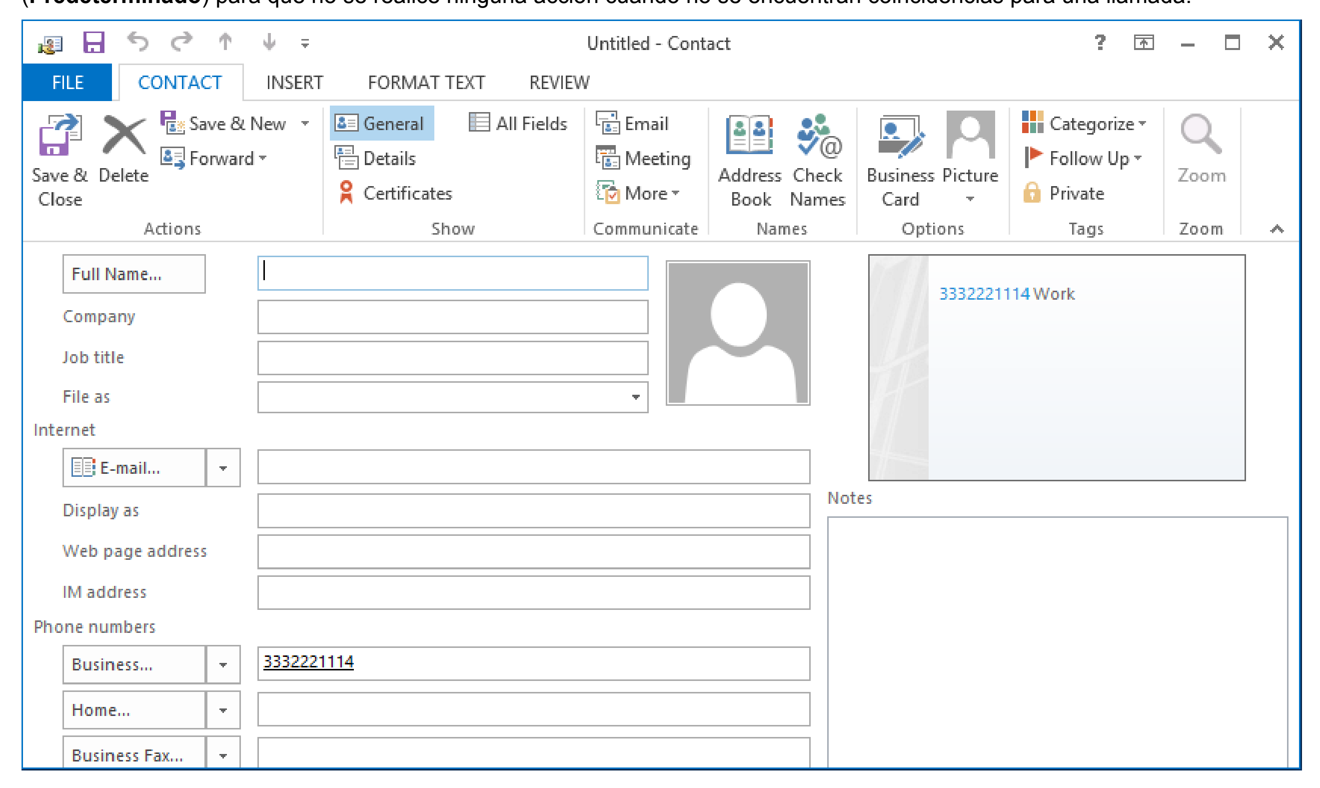
La lista muestra todos los campos de números telefónicos disponibles y si están habilitados para búsquedas por defecto. Estos son los nombres de campo y las descripciones predeterminadas, y pueden ser diferentes de los que aparecen en Outlook©.

Descripción de Outlook	Nombre de campo de Outlook	¿Habilitado?
Asistente	AssistantTelephoneNumber	✗
Empresa	BusinessTelephoneNumber	✓
Empresa 2	Business2TelephoneNumber	✓
Fax de la empresa	BusinessFaxNumber	✗
Devolución de llamada	CallbackTelephoneNumber	✗
Automóvil	CarTelephoneNumber	✗
Compañía	CompanyMainTelephoneNumber	✗
Hogar	HomeTelephoneNumber	✓
Hogar 2	Home2TelephoneNumber	✓
Fax del hogar	HomeFaxNumber	✗
ISDN	ISDNNumber	✗
Móvil	MobileTelephoneNumber	✓
Otro fax	OtherFaxNumber	✗
Localizador	PagerNumber	✗
Principal	PrimaryTelephoneNumber	✗
Radio	RadioTelephoneNumber	✗

Télex	TelexNumber	
TTY/TDD	TTYTDDTelephoneNumber	

Contactos sin coincidencia

Si no se encuentran coincidencias, se puede mostrar un contacto en blanco con el número externo pre completado en el campo de teléfono de *Empresa*. Marque la opción *Mostrar contacto en blanco* para habilitarlo, o quite la marca (**Predeterminado**) para que no se realice ninguna acción cuando no se encuentran coincidencias para una llamada.



Múltiples coincidencias de búsqueda

Cuando se encuentra más de un contacto que coincide y está marcada la opción *Múltiples coincidencias de búsqueda* (**Predeterminado**) la ventana *Resultados de búsqueda* se muestra al usuario para permitirle seleccionar el contacto correspondiente. Si esta opción no está marcada, se utiliza la primera coincidencia encontrada y se detiene cualquier otra búsqueda. Esto puede resultar útil cuando se utilizan carpetas públicas para reducir el tiempo necesario para realizar la búsqueda.

Formatos de números de teléfono

Outlook© no proporciona un formato estándar para almacenar números de teléfono en el sistema por defecto. Según la región donde se está ejecutando el cliente se utilizarán diferentes formatos:

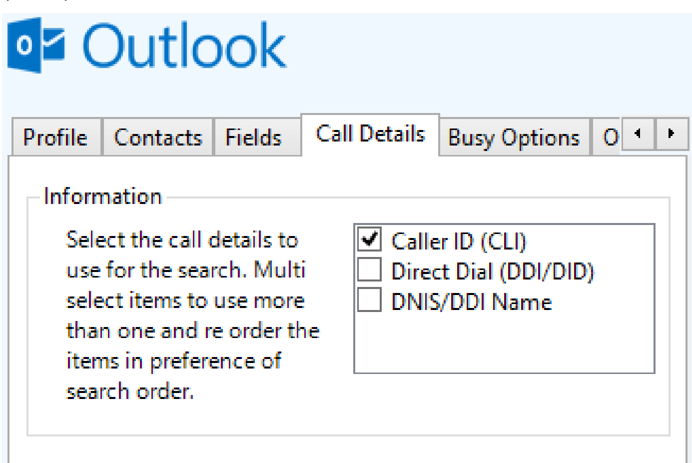
Formatos de teléfonos Internacionales y para el Reino Unido			
08001831234	+44 (0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234
0800 1831234	0800-1831234	(0800)1831234	(0800)-1831234
(080)018-31234	0800 183 1234		

Formatos de teléfonos para EE.UU.			

9876543210	19876543210	987-654-3210	1-987-654-3210
987.654.3210	1-987.654.3210	(987) 654-3210	1(987) 654-3210
+1 (987) 654-3210			

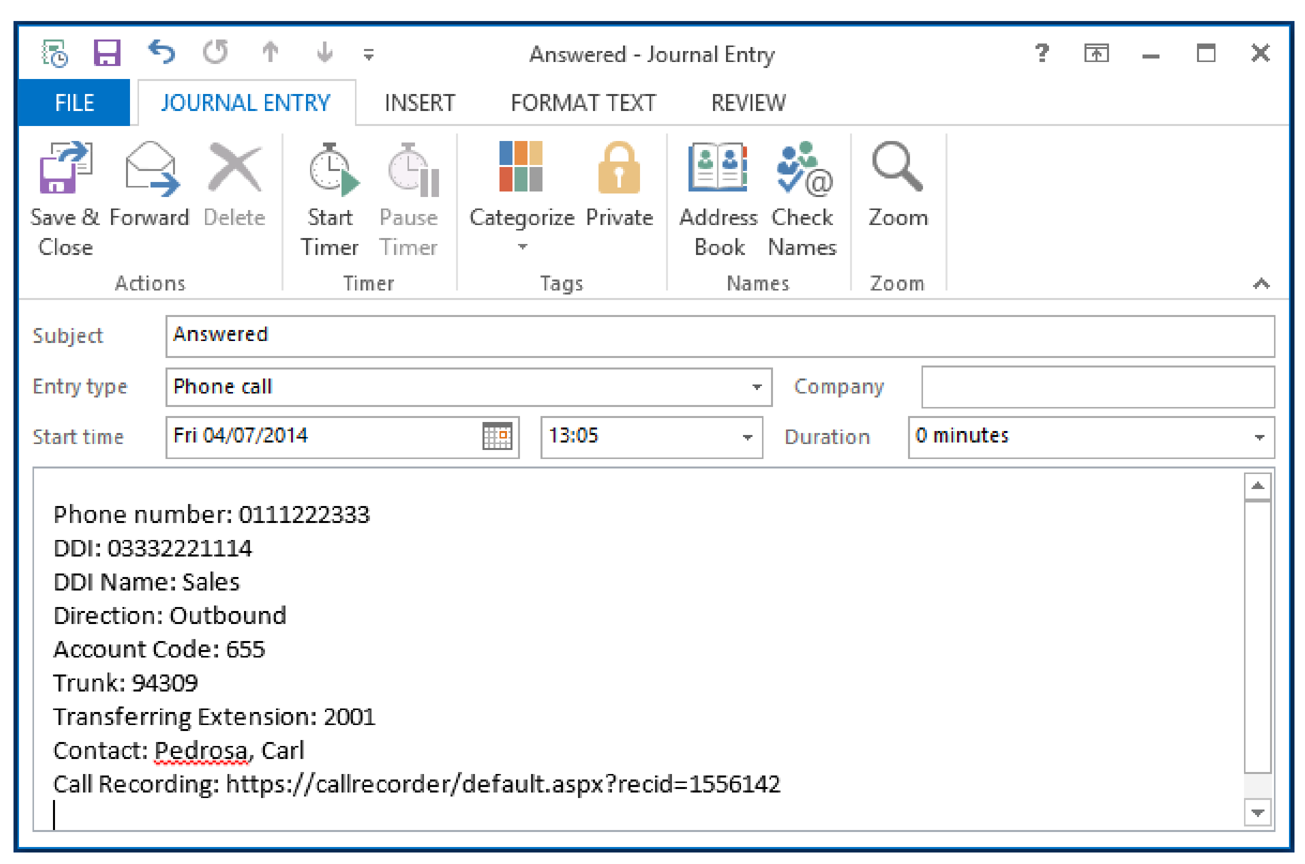
Detalles de llamadas

La información de llamada que se utiliza para buscar registros coincidentes se puede configurar. Por defecto, se utiliza el número marcado o el identificador de llamadas para buscar en función de la dirección de la llamada, pero pueden configurarse otros detalles de la llamada. Hay opciones para el número de marcación directa (DDI/DID) o el nombre de marcación directa (DNIS).



Entrada automática en el registro

Phone Manager puede trabajar con el Registro dentro de Outlook© y puede tener entradas de *Llamada telefónica* creadas automáticamente para las llamadas realizadas o recibidas por el usuario cuando se ha encontrado una coincidencia para una entrada en sus contactos de Outlook©. El contacto a asociar se encuentra utilizando el identificador de llamadas recibidas o marcadas. Si se encuentran múltiples coincidencias, se muestra la ventana *Resultados de búsqueda* para la pantalla emergente.



El cuerpo del elemento del registro se completa con la siguiente información y el inicio y la duración de la llamada.

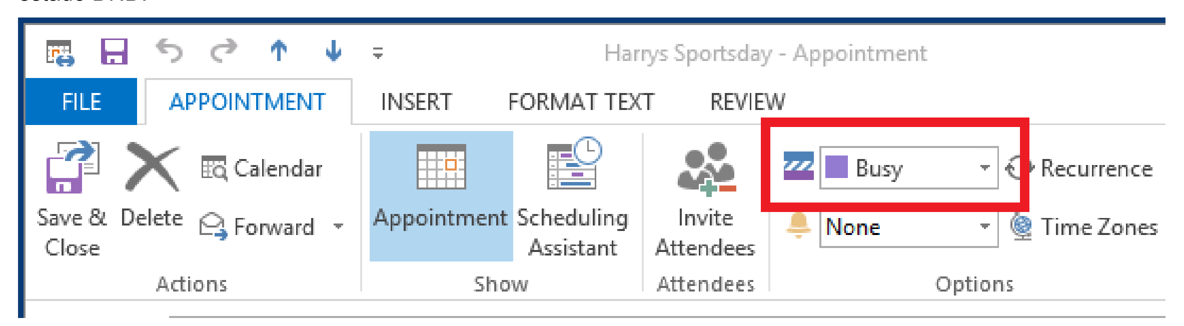
Número de teléfono	Para las llamadas entrantes es el identificador de llamadas ,y para las llamadas salien es el número marcado.
DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el número DDI/DID por el que entró la llamada
Nombre DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el DNIS del DDI/DID por el que entró la llamac
Dirección	La dirección de la llamada.
Código de cuenta	El código de cuenta que se configuró en la llamada.
Troncal	Para llamadas externas, el número de la red troncal externa en la que se realizó o se recibió la llamada.
Extensión de transferencia	El dispositivo desde el cual se transfirió la llamada.
Contacto	El nombre del contacto de Outlook© en el formato *apellido, nombre*.
Duración	La duración de la llamada. El activador de eventos de llamadas debe haber sido ajust en Fin de llamada, ya que no se conoce hasta que la llamada se borra.
Grabación de llamadas	Si se integra con una grabadora de llamadas, puede contener un enlace URL a la grabación de llamadas (no es un enlace en el que se puede hacer clic, pero se puede copiar y pegar en un navegador). El activador de eventos de llamadas deberá haberse ajustado en al menos Llamada contestada ya que la grabadora de llamadas solo crea ID de grabación cuando la llamada haya sido contestada.

Sincronización Calendario/DND

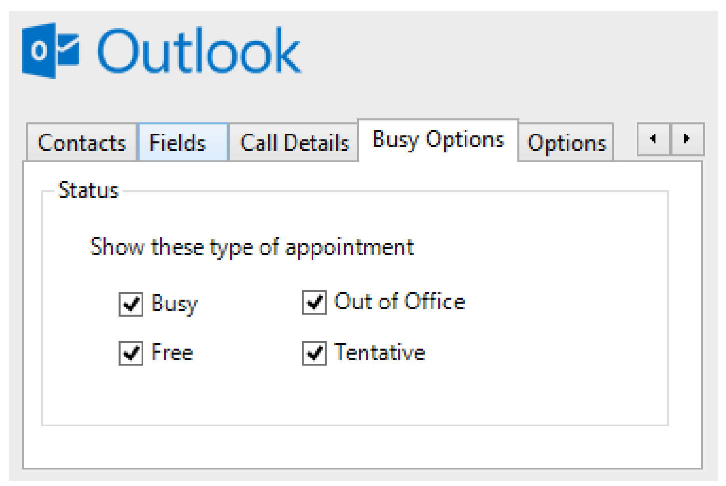
El calendario dentro de Outlook© se puede sincronizar con el estado DND del terminal del usuario. Por ejemplo, cuando hay una cita en el calendario y llega la fecha de la cita, el terminal se puede colocar automáticamente en DND con el texto DND establecido con el asunto de la cita. Cuando finaliza la cita, el terminal se elimina automáticamente del DND.

Estados de ocupado

El estado de ocupado de la cita se puede utilizar para filtrar el tipo de citas que se utiliza para cambiar automáticamente el estado DND.

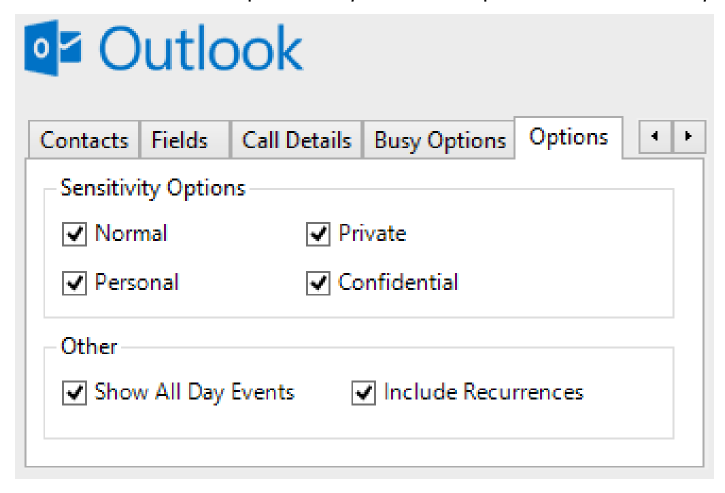


Desde la pestaña *Opciones de ocupado* marque todas las entradas que se incluirán en este estado de ocupado.



Opciones de sensibilidad

El tipo de sensibilidad de la cita se puede utilizar para filtrar el tipo de citas que se utiliza para cambiar automáticamente el estado DND. Desde la pestaña *Opciones* marque cada una de las *Opciones de sensibilidad* para incluir este tipo.



Otras opciones

Hay otras opciones que se pueden utilizar para filtrar el tipo de citas a incluir. Marque la opción *Incluir eventos de todo el día* para incluir aquellos eventos que duran el día entero. Marque *Incluir recurrencias* para que se incluyan las citas que son recurrentes.

5.5.3 Microsoft Dynamics CRM

Descripción general

Describe las características que están disponibles en la integración con Microsoft Dynamics CRM.

Versiones compatibles

Las siguientes versiones de Microsoft Dynamics CRM son compatibles.

Versión	Implementación local	Implementación con conexión a Internet (IFD)	Microsoft Online
v5 (2011)	✓	✓	✓
v6 (2013)	✓	✓	✓

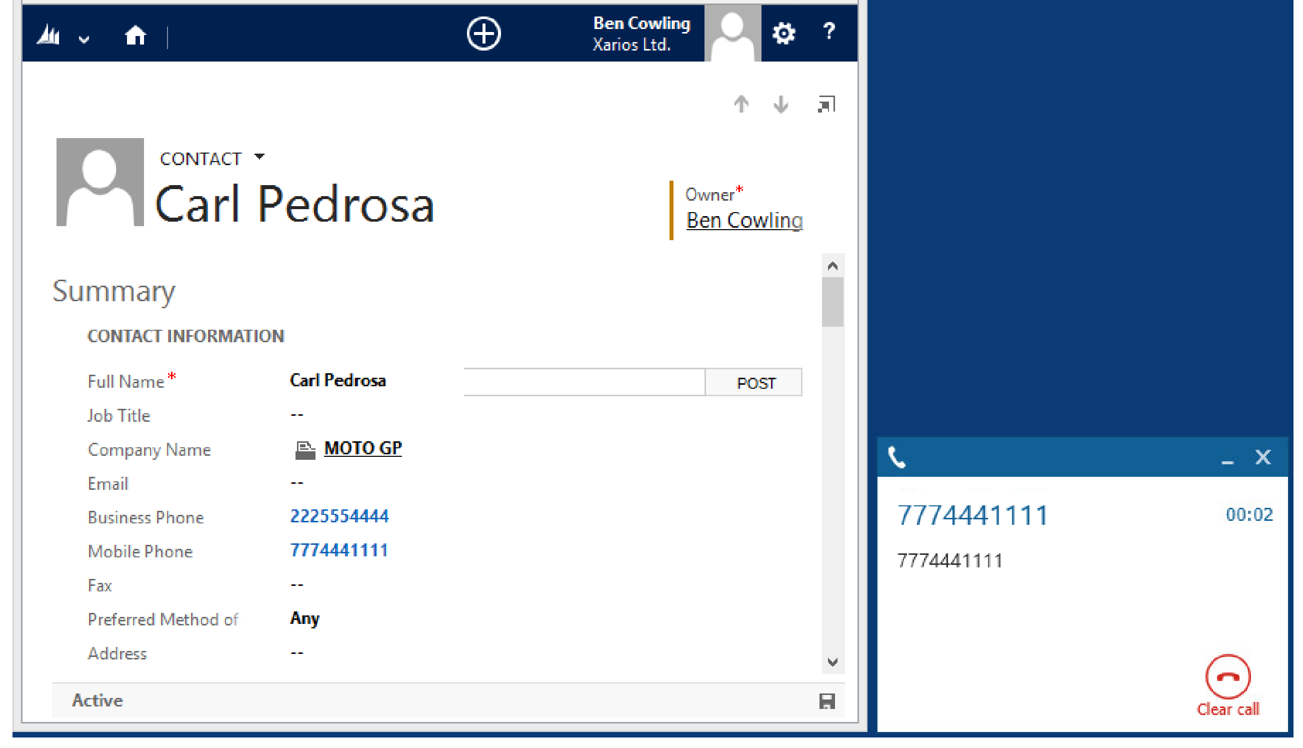
Características

La integración con Microsoft Dynamics CRM admite las características que se enumeran a continuación:

- Ventanas emergentes en pantalla para contactos
- Entrada automática en el historial de llamadas
- Sincronización Calendario/DND

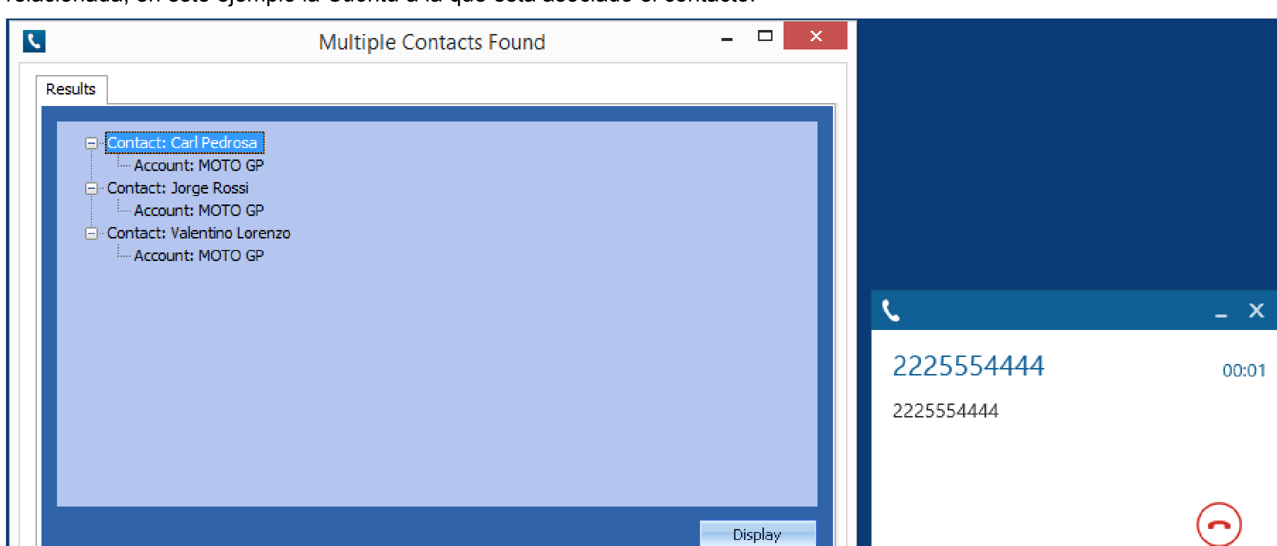
Ventanas emergentes en pantalla

Las entidades de *Contacto*, *Cuenta* y/o *Cliente potencial* de CRM pueden aparecer de manera emergente directamente en la pantalla de CRM cuando se recibe una llamada entrante utilizando el identificador de llamadas o a partir de una llamada saliente utilizando el número marcado. El número de teléfono luego se utiliza para encontrar las entidades coincidentes que tienen este número. Por ejemplo, se recibe una llamada entrante desde 7774441111 como se muestra en las notificaciones. El complemento realiza una búsqueda para encontrar todos los registros que tienen un número de teléfono que coincide. Se encontró una entidad de *Contacto* que coincide y el registro se muestra automáticamente a través del navegador predeterminado del usuario.



Si se encuentran múltiples coincidencias, aparece la ventana *Múltiples contactos encontrados* que permite al usuario seleccionar el contacto correcto para que se muestre. Por ejemplo, se realiza una llamada al 222555444 y se han encontrado tres entidades de *Contacto* coincidentes que tienen este número de teléfono. Esto muestra además cualquier entidad

relacionada; en este ejemplo la *Cuenta* a la que está asociado el contacto.

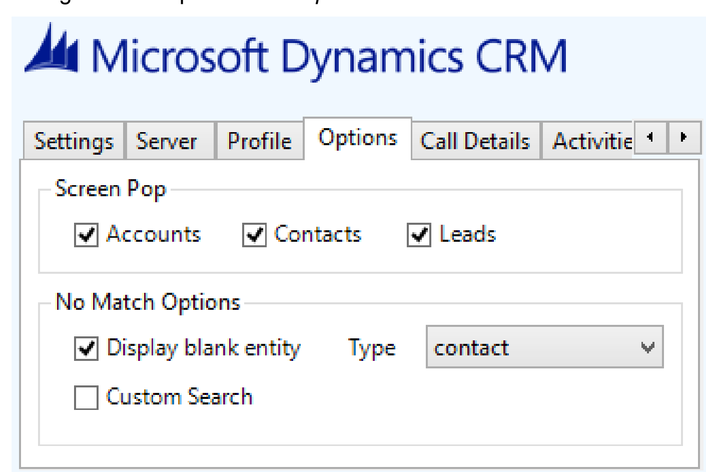


Luego se puede seleccionar la entidad correcta y al hacer clic en el botón *Mostrar* se abre este registro.

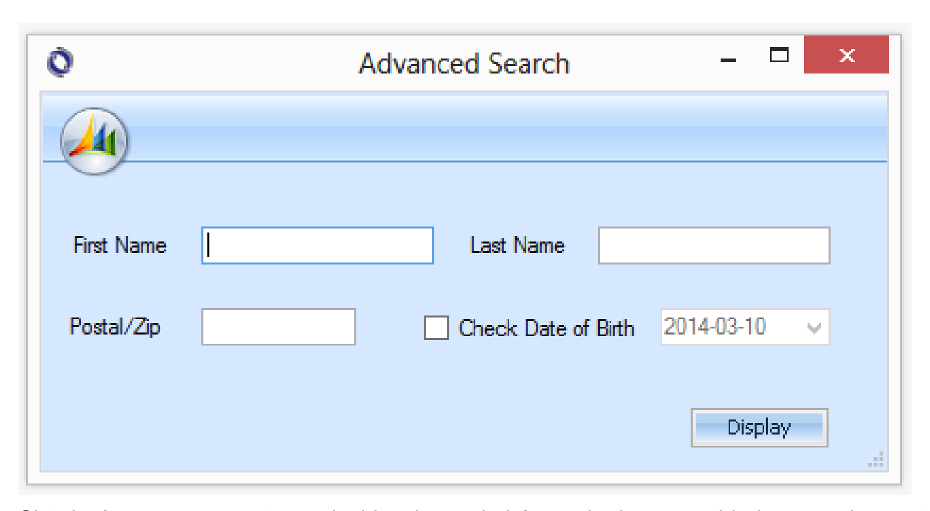
> El complemento solo busca *Cuentas* y *Contactos* que están en estado *Activo*. Si algún registro se ha *Desactivad* se mostrará.

Opciones de entidad y coincidencia

Hay opciones de configuración disponibles en el complemento que permiten definir el tipo de *Entidades* a utilizar en la búsqueda. Por ejemplo, se puede configurar para que solo se busquen las entidades de *Contacto*. Estas opciones se configuran en la pestaña de *Opciones*.



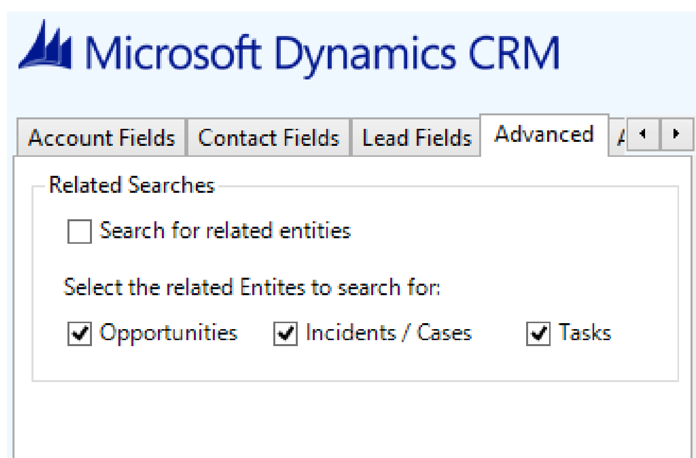
Si no se encuentra ninguna coincidencia, se puede seleccionar la opción *Búsqueda personalizada* y esto muestra un formulario para permitir al usuario ingresar el nombre, apellido, fecha de nacimiento o código postal, y estos valores luego se utilizan para intentar encontrar cualquier registro coincidente.



Si todavía no se encuentran coincidencias en la búsqueda de una entidad, se puede mostrar un formulario en blanco automáticamente para crear una nueva entidad. Aquí se puede definir el Tipo de entidad, *Contacto*, *Cuenta* o *Cliente potencial* que se crea.

Opciones avanzadas

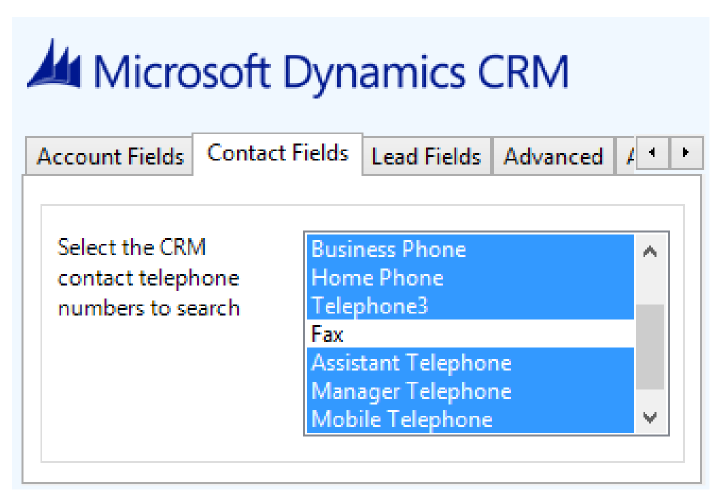
La pestaña *Avanzado* permite el control sobre si las entidades relacionadas de un *Contacto*, *Cuenta* o *Cliente potencial* coincidentes se muestran en la ventana *Múltiples contactos encontrados*.



Cualquier entidad relacionada que tenga su *código de estado* como *Abierto* (para Oportunidades y Tareas) o *Activo* (para Incidentes/Casos) se mostrará en la ventana *Múltiples contactos encontrados*. Al seleccionar estas coincidencias relacionadas en la ventana *Múltiples contactos encontrados* y hacer clic en *Mostrar* se abrirá este registro.

Campos de búsqueda

El rango de números de teléfono que se buscarán se puede configurar para cada una de las entidades de *Contacto*, *Cuenta* o *Cliente potencial* de manera individual. Por defecto, los campos de teléfonos comunes se enumeran en la pestaña *Campos de clientes potenciales*, *Campos de contactos* o *Campos de cuentas*.



Estos son los nombres y las descripciones de campos por defecto y pueden ser diferentes si se han personalizado. Comuníquese con su administrador de Microsoft Dynamics CRM para obtener más detalles.

Entidades de contacto

Nombre del campo	Descripción del campo	¿Habilitado?
Teléfono de la empresa	telephone1	✓
Teléfono del hogar	telephone2	✓
Teléfono 3	telephone3	✓
Fax	fax	✓
Teléfono del asistente	assistantphone	✓
Teléfono del gerente	managerphone	✓
Teléfono móvil	mobilephone	✓
Localizador	pager	✓
Teléfono del domicilio principal 1	address1_telephone1	✓
Teléfono del domicilio principal 2	address1_telephone2	✓
Teléfono del domicilio principal 3	address1_telephone3	✓

Entidades de cuenta

Nombre del campo	Descripción del campo	¿Habilitado?
Teléfono principal	telephone1	✓
Otro teléfono	telephone2	✓
Fax	fax	✓

Entidades de cliente potencial

Nombre del campo	Descripción del campo	¿Habilitado?
Teléfono de la empresa	telephone1	✓

Teléfono del hogar	telephone2	✓
Otro teléfono	telephone3	✓
Fax	fax	✓
Teléfono móvil	mobilephone	✓
Localizador	pager	✓

Formatos de números de teléfono

Microsoft Dynamics CRM no proporciona un formato estándar para almacenar números de teléfono en el sistema por defecto. El complemento admite la búsqueda de múltiples formatos diferentes que dependen de la región (Reino Unido o EE.UU.) donde se está ejecutando el cliente. Los formatos predeterminados para el Reino Unido e Internacionales se muestran a continuación. Esto se basa en la búsqueda del número 08001831234.

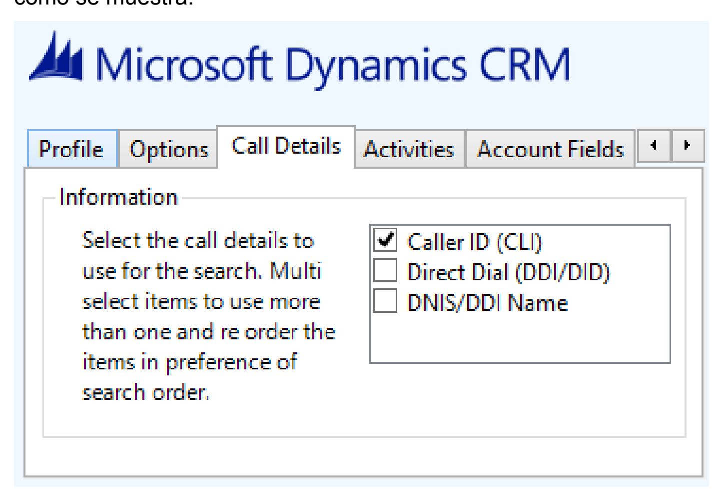
Formatos de teléfonos Internacionales y para el Reino Unido			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

Los formatos predeterminados para EE.UU. se muestran a continuación. Esto se basa en la búsqueda del número 9876543210.

Formatos de teléfonos para EE.UU.			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210			

Detalles de llamadas

La información de llamada que se utiliza para buscar registros coincidentes se puede configurar. Por defecto, se utiliza el número marcado o el identificador de llamadas para buscar en función de la dirección de la llamada, pero pueden configurarse otros detalles de la llamada. Hay opciones para el número de marcación directa o el nombre de marcación directa (o DNIS) como se muestra.



> El identificador de llamadas representa ya sea la identificación de llamada para llamadas entrantes o el número marcado para llamadas salientes.

El cuadro de configuración permite seleccionar varios tipos diferentes de detalles de llamadas con los datos que se utilizarán,

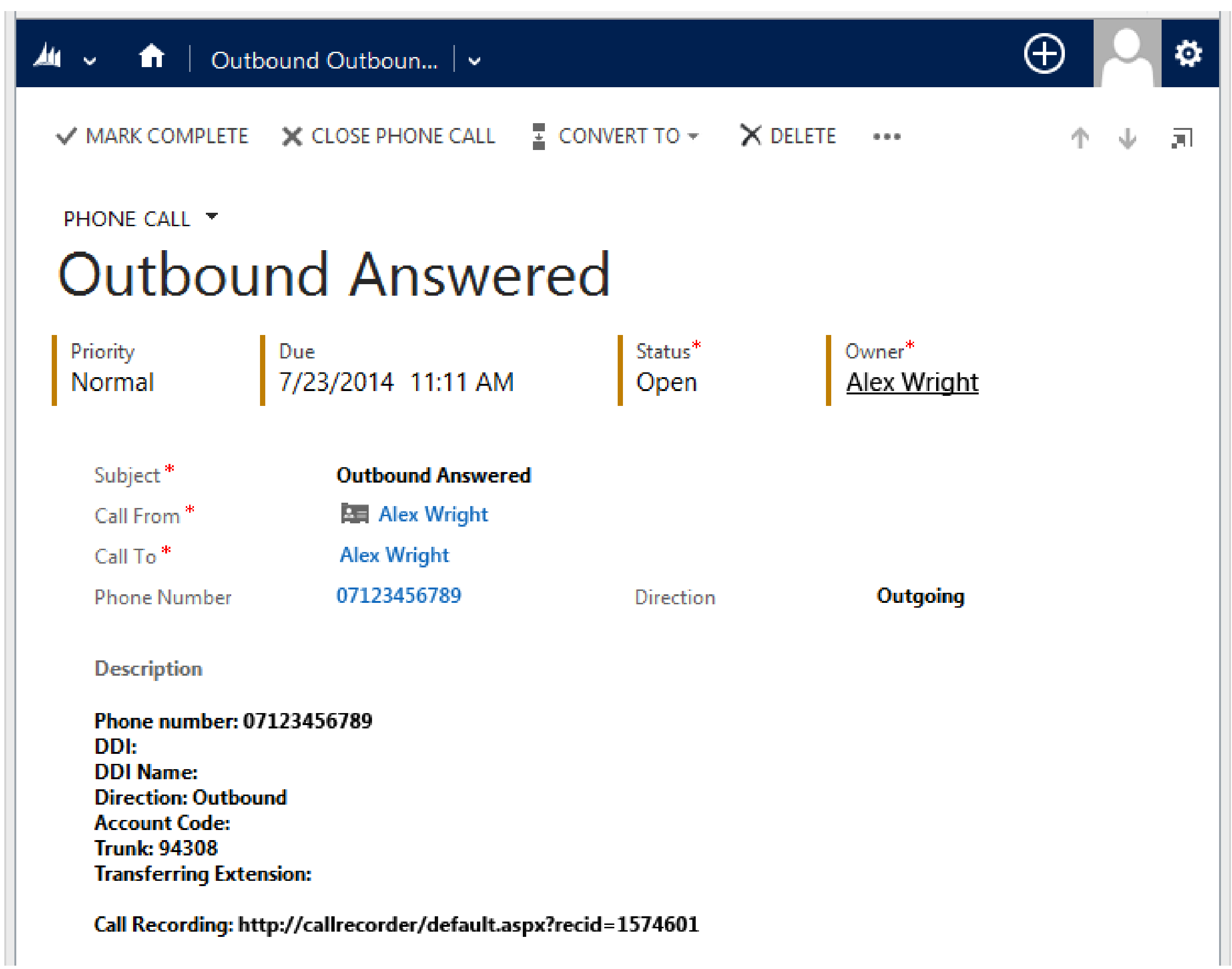
con la casilla de verificación al lado de cada uno seleccionado. El orden de la búsqueda también se puede configurar al arrastrar y soltar la entrada y ordenar la lista en consecuencia.

Cuando se utilizan varios detalles de llamadas, la búsqueda se detendrá tan pronto como se encuentre una coincidencia con el primer detalle de llamada.

Entrada automática en el historial de llamadas

El complemento admite la capacidad de poder crear y mostrar automáticamente una entidad de Actividad de llamada telefónica de Microsoft Dynamics CRM. La entidad con la cual asociar esto se encuentra utilizando el identificador de llamadas recibidas o el número marcado, y si se encuentran múltiples coincidencias se muestra la ventana *Múltiples contactos encontrados* para las ventanas emergentes en pantalla. Los números de teléfono utilizados para buscar se definen en la sección ventanas emergentes en pantalla.

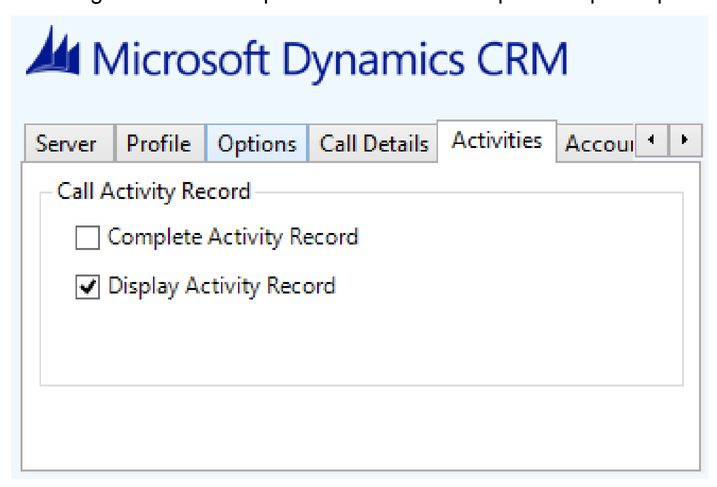
El registro de actividad se crea automáticamente con la información relacionada con la llamada ingresada en el campo de descripción y las entidades relacionadas se vinculan como se muestra.



Número de teléfono	Para las llamadas entrantes es el identificador de llamadas ,y para las llamadas salien es el número marcado.
DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el número DDI/DID por el que entró la llamada
Nombre DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el DNIS del DDI/DID por el que entró la llamac
Dirección	La dirección de la llamada.
Código de cuenta	El código de cuenta que se configuró en la llamada.
Troncal	Para llamadas externas, el número de la red troncal externa en la que se realizó o se recibió la llamada.
Extensión de transferencia	El dispositivo desde el cual se transfirió la llamada.

Duración	La duración de la llamada. El activador de eventos de llamadas debe haber sido ajust en Fin de llamada, ya que no se conoce hasta que la llamada se borra.
Grabación de llamadas	Si se integra con una grabadora de llamadas, puede contener un enlace URL a la grabación de llamadas (no es un enlace en el que se puede hacer clic, pero se puede copiar y pegar en un navegador). El activador de eventos de llamadas deberá haberse ajustado en al menos Llamada contestada ya que la grabadora de llamadas solo crea ID de grabación cuando la llamada haya sido contestada.

La configuración del complemento tiene varias opciones que se pueden ajustar para determinar cómo se crea el registro.



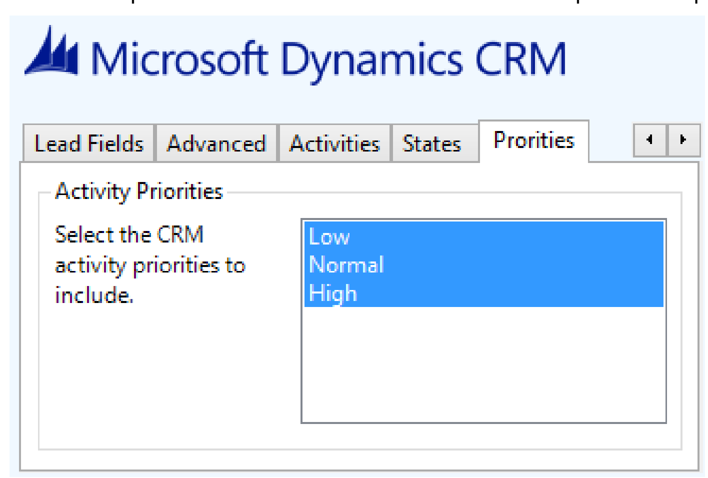
Finalizar registro de actividad: establece el estado de la actividad como finalizada.

Mostrar registro de actividad: muestra el formulario de actividad; si esto no está configurado entonces el registro se creará sin que el usuario vea el formulario.

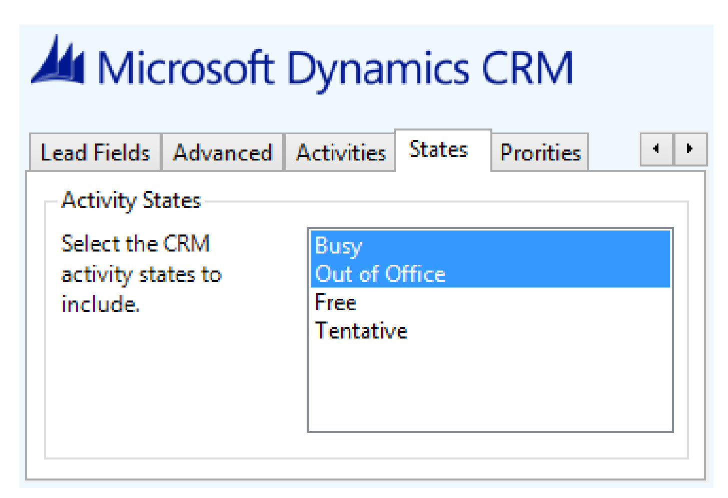
Sincronización Calendario/DND

El calendario dentro de Microsoft Dynamics CRM se puede sincronizar con el estado DND del terminal del usuario. Por ejemplo, cuando hay una cita en el calendario y llega la fecha de comienzo de la cita, el terminal se puede colocar automáticamente en DND con el texto DND establecido en el campo de *Asunto* de la cita. Cuando finaliza la cita, el terminal se elimina automáticamente del DND.

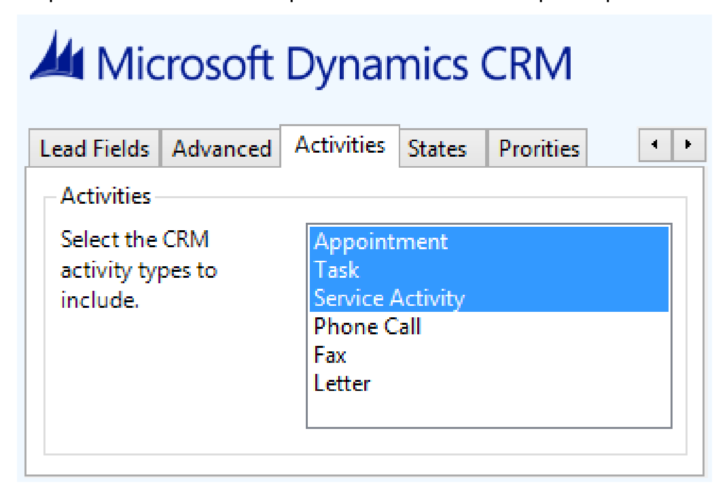
Existen varias opciones para poder controlar los tipos de actividades que causan que el terminal entre en DND. La pestaña de *Prioridades* permite incluir o excluir actividades con una prioridad específica.



La pestaña de Estados permite incluir o excluir solamente actividades con estados específicos.



La pestaña de Actividades permite incluir o excluir tipos específicos de actividades.

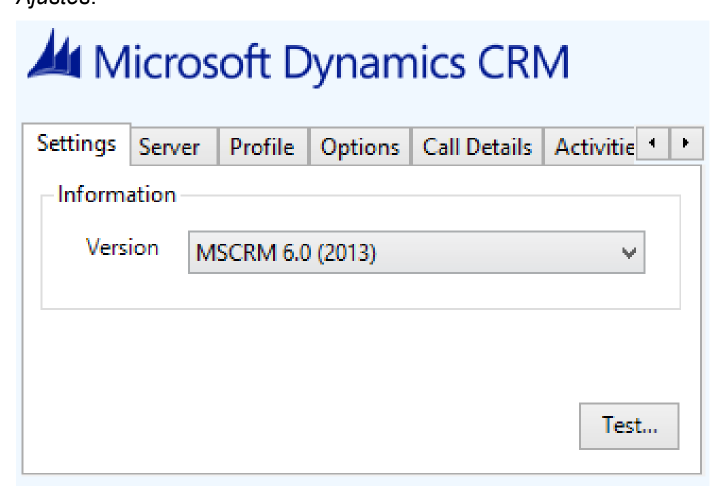


Configuración

Para cualquiera de las características es necesario realizar alguna configuración básica para autenticar y permitir el acceso a Dynamics CRM.

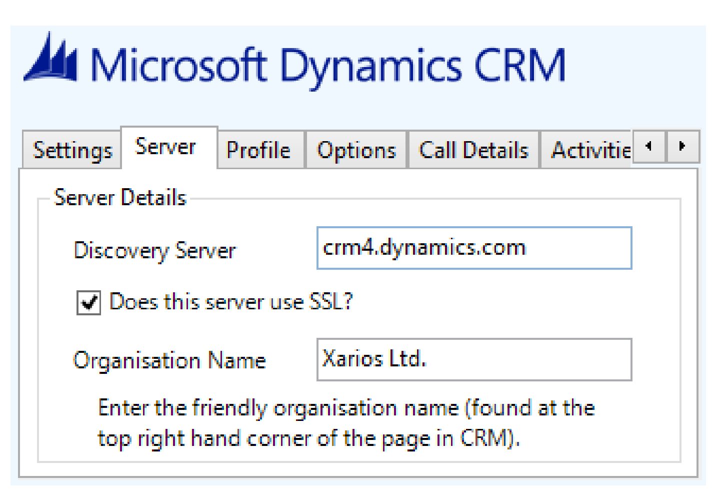
Ajustes y versiones

La versión correcta de Dynamics CRM que se utiliza se debe seleccionar desde la lista desplegable de Versión en la pestaña *Ajustes*.



Conexión del servidor

Los detalles de conexión específicos al servidor CRM se deben configurar en la pestaña *Servidor*.



Servidor de detección de redes: esta es la URL del servidor de detección de redes de Microsoft Dynamics CRM. Suele ser el mismo que el servidor CRM. Comuníquese con su administrador para obtener más información sobre cuál debería ser. Deje esto como crm4.dynamics.com para la versión alojada de Microsoft.

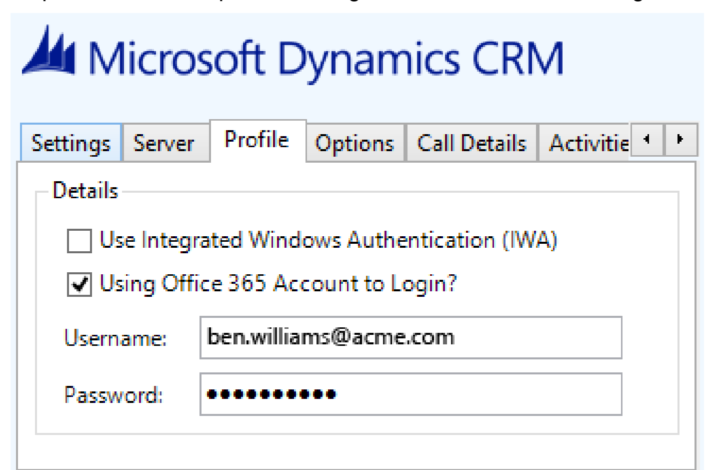
¿Este servidor utiliza SSL?: si se requiere una conexión SSL/HTTPS para conectarse al sistema CRM, habilite esta opción.

Nombre de la organización: esto se debe establecer con el nombre de la organización configurado para la compañía que se utilizará para integrarse. Debe coincidir con el nombre exacto que aparece en la esquina superior derecha de la página web de CRM cuando ha iniciado sesión.



Autenticación y detalles de perfil

La pestaña de Perfil permite configurar las credenciales de seguridad utilizadas para acceder a Microsoft Dynamics CRM.



Usar autenticación integrada de Windows: si está configurado, se utilizan los detalles de nombre de usuario, contraseña y dominio del usuario que está conectado a la computadora.

 El uso de la autenticación integrada de Windows NO se admite al usar la autenticación basada en notificaciones IFD.

Dependiendo de la configuración de Microsoft Dynamics CRM y cómo se accede se determinará qué opciones son requeridas.

5.5.4

Overview

This describes the features that are available when integrating with Microsoft Dynamics NAV.

Supported Versions

The following Microsoft Dynamics NAV versions are supported.

Version	Client	Supported
v4.0 SP2	Classic Client	✓
v5.00	Classic Client	✓
v6.00 (2009)	Classic Client	✓
v6.00 (2009 R2)	RoleTailored Client	✓
v7.00 (2013)	Web Client	✓
v7.00 (2013 R2)	RoleTailored Client	✓

Features

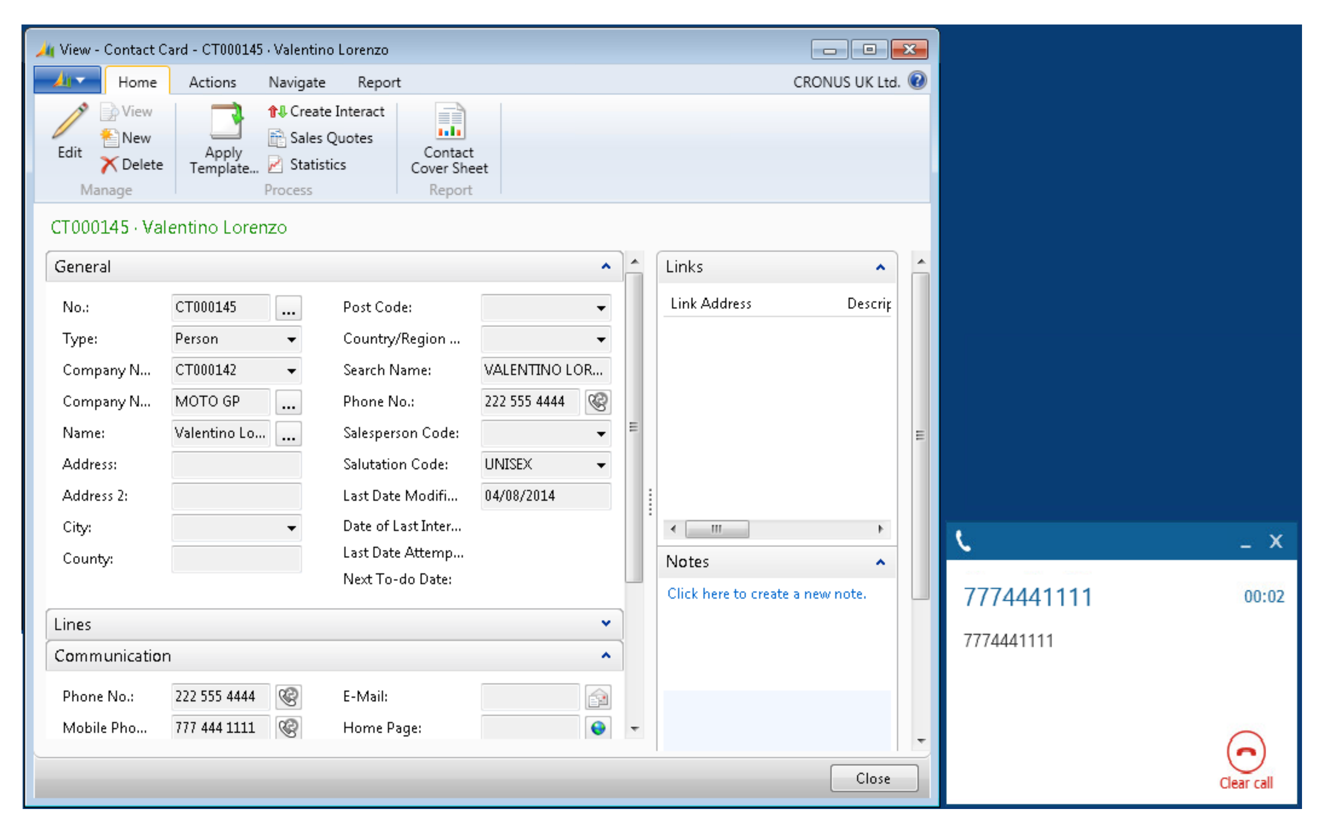
Integration with Microsoft Dynamics NAV supports the features listed below:

- Screen pop

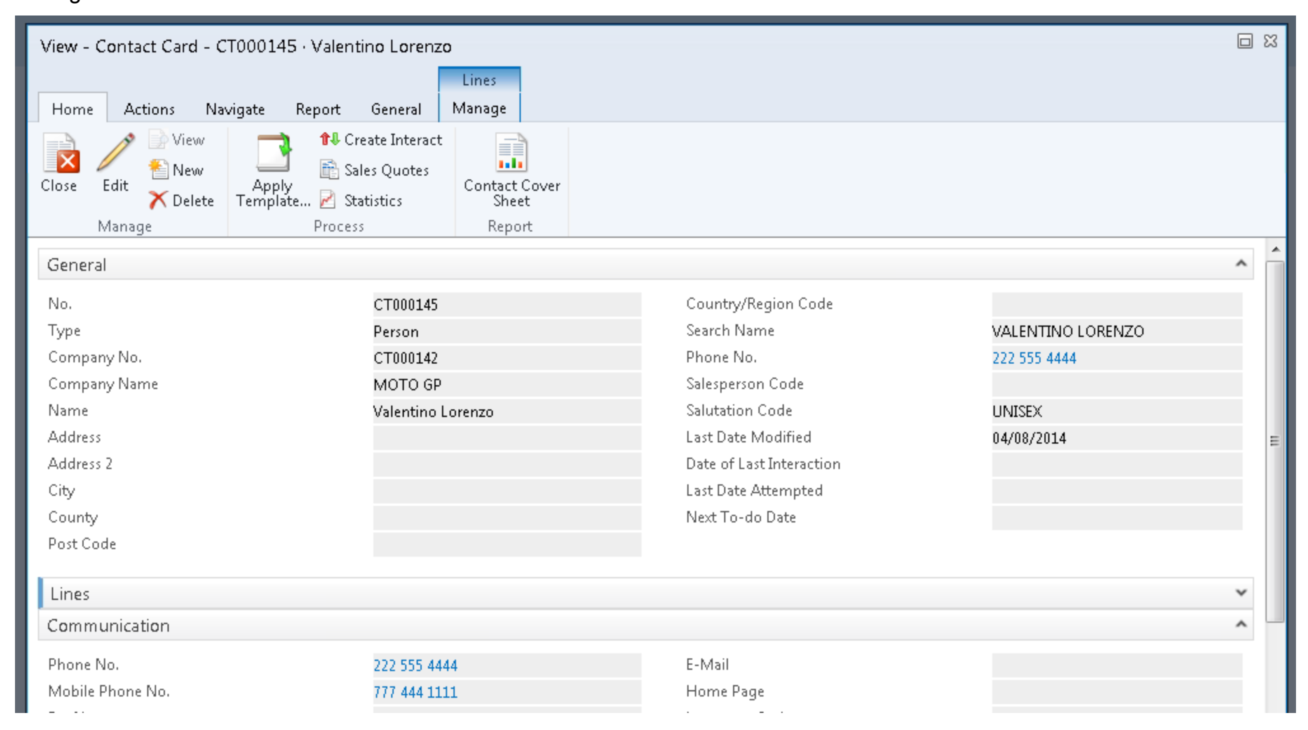
Screen pop

Microsoft Dynamics NAV *Contact* or *Customer* cards can be screen popped directly within NAV when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* was found and the card was automatically displayed within the NAV client.

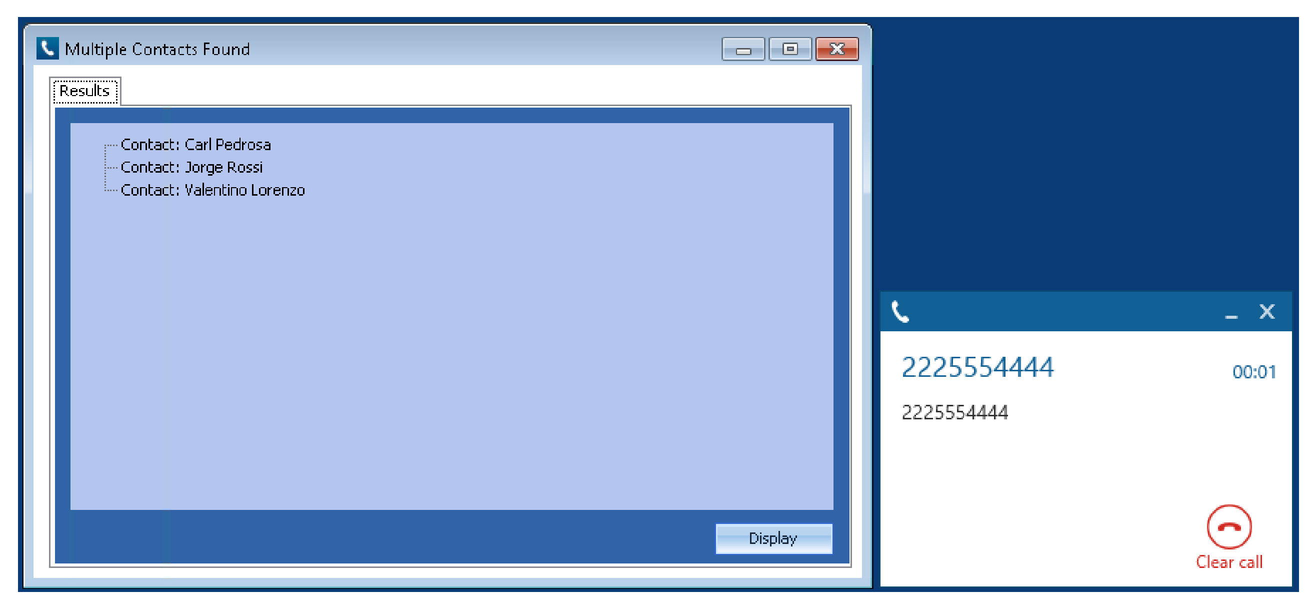
This example shows the RoleTailored Client.



This example shows the Microsoft Dynamics NAV web client, the matching contact is shown using the Users default browser settings.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct card to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching *Contacts* that have this telephone number.

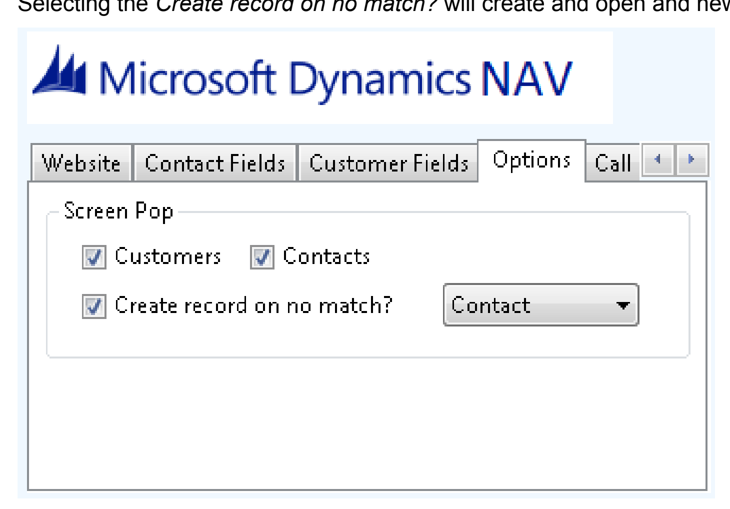


The correct entry can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this card.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *cards* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Customer* or *Contact* Entities are searched. These options are set on the *Options* tab.

Selecting the *Create record on no match?* will create and open and new card of the type that has been selected.



If no match is found then no records will be displayed.

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured for each of the *Contact* or *Customer* cards individually. By default the common telephone number fields are listed on the *Contact Fields* and *Customer Fields* tab.

These are the default field names and may be different if they have been customised. Contact your Microsoft Dynamics NAV administrator for details.

Contacts

Field Description	Field name	Enabled?
Phone Number	Phone No_	✓
Mobile Phone Number	Mobile Phone No_	✓
Fax Number	Fax No_	✓

Telex Number	Telex No_	✓
Pager Number	Pager	✓

Customers

Field Description	Field name	Enabled?
Phone Number	Phone No_	✓

Telephone number formats

Microsoft Dynamics NAV does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

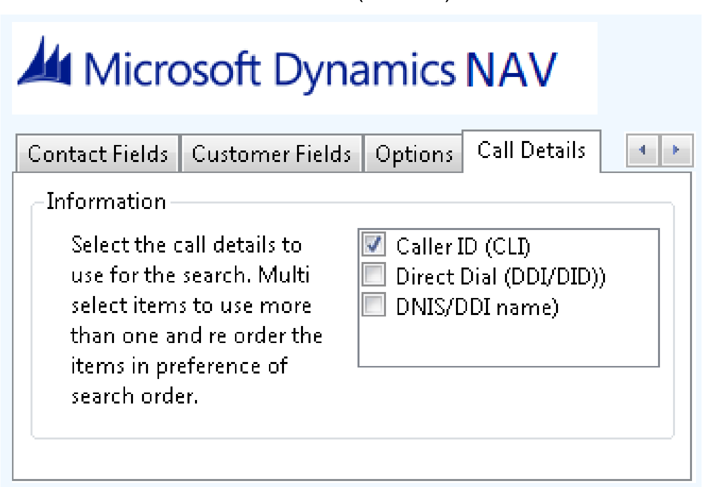
The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210			

Microsoft Dynamics NAV stores the country code and area code parts of each telephone number separately from the main number. From the *Formats* tab the country and area codes can be set to be appended to the telephone number when a search is made.

Call details

The call information that is used to search for matching records can be configured. By default the dialled number or the caller id are used to search with, depending on the call direction, but other call details can configured. There are options for the direct dial number or the direct dial name (or DNIS) as shown.



Caller ID represents either the caller ID for inbound calls or the dialled number for outbound calls.

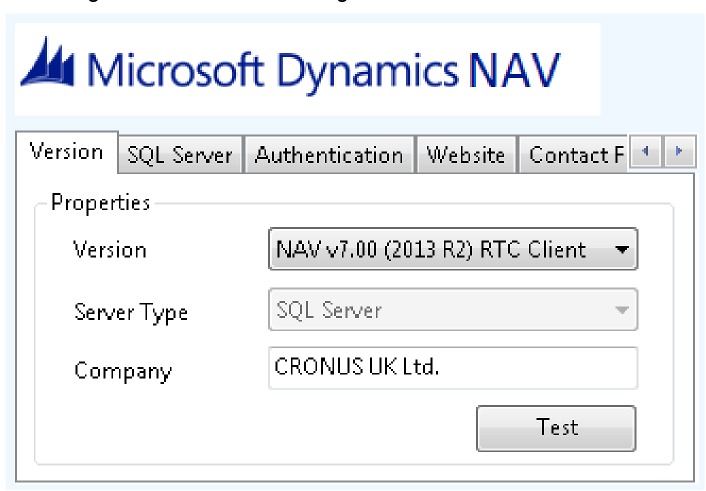
The configuration box lets you select multiple different types of call detail with the details to be used having the check box next to each one selected. The order of the searching can also be configured by dragging and dropping the entry and ordering the list accordingly.

When multiple call details are used the searching will stop as soon as a match is found with the first call detail.

> This field name must be the same with both *Contacts* and *Customers*.

Configuration

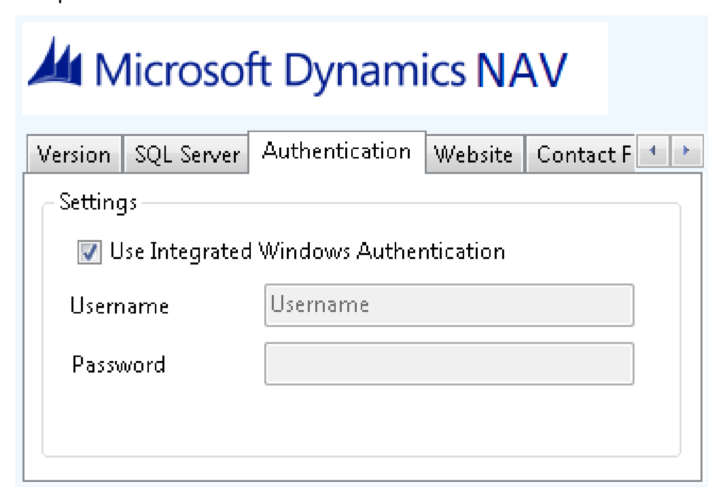
The integration needs to be configured for the correct version of Microsoft Dynamics NAV that is running.



From the *Version* tab select the relevant entry from the drop down list. Then select the correct *Server Type* for the type of NAV server that will be used, this can either be *SQL Server* or *Navision* and depends the on the version of the NAV selected.

Authentication

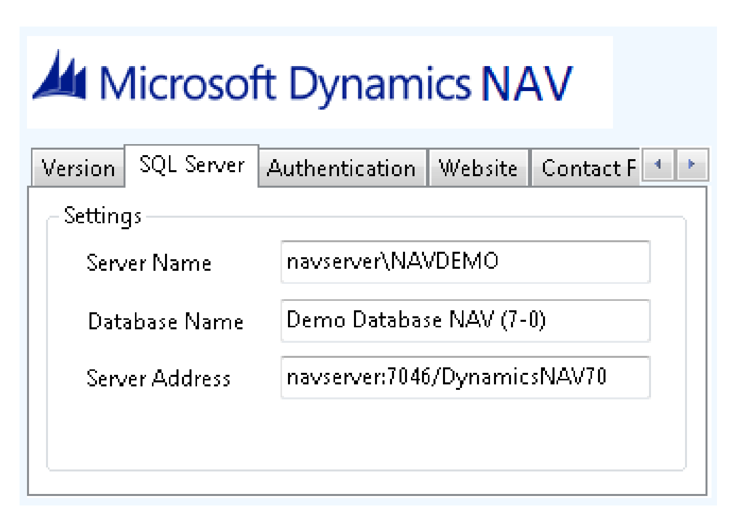
The *Authentication* tab enables the security credentials used to access Microsoft Dynamics NAV to be configured. Select the *Use Integrated Windows Authentication* option if the username, password and domain details from user who is logged on the computer will be used.



Depending on the configuration of Microsoft Dynamics NAV and how it is accessed will determine what options are required. For example if a different user account is used to access NAV than what is currently logged into the computer then they will need to be manually entered.

SQL Server connection

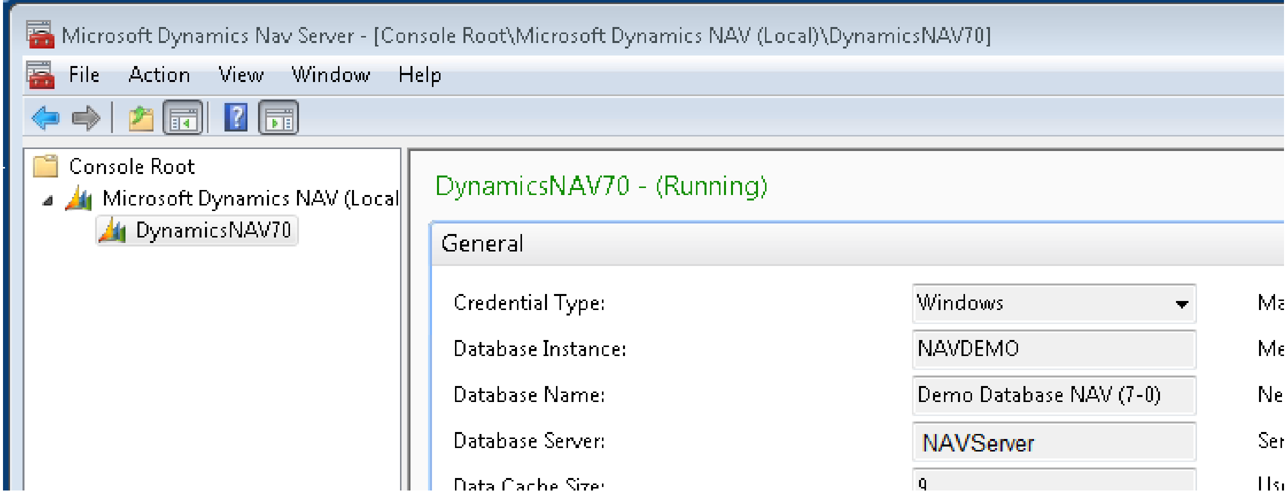
If the *Server Type* has been configured as *SQL Server* then the connection details for the SQL Server needs to be entered.



The *Server Name* is the hostname of the SQL Server database, this should also contain any instance names if been used, for example:

- navserver\NAVDEMO

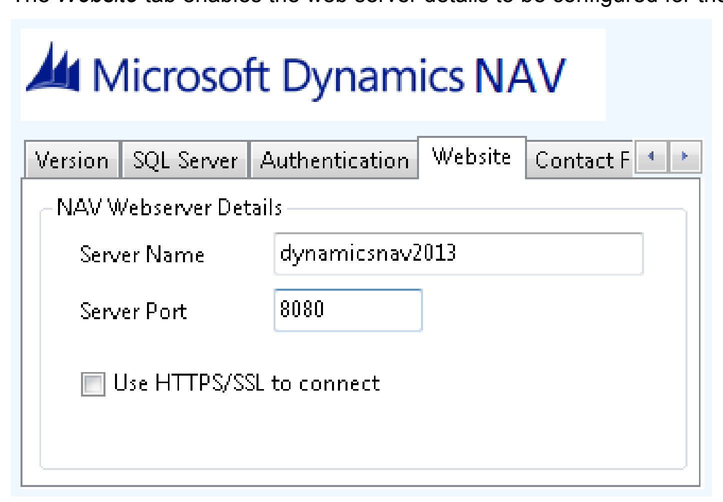
This will connect to the *NAVDEMO* database instance on the server with the hostname of *navserver*. This correct value for this can be found using the *Microsoft Dynamics NAV Administration* tool.



The *Database Name* option is the name of the SQL Server database to connect to and can also be found using the *Microsoft Dynamics NAV Administration* tool.

Web server

The *Website* tab enables the web server details to be configured for the Microsoft Dynamics NAV Web client connection.



Enter the *Server Name* of the Microsoft Dynamics NAV web server and the *Server Port* to connect with, the default is 8080. If the connection to the web server is using a secure HTTP connection then check the *User HTTPS/SSL to connect* option.

5.5.5 Sage CRM

Descripción general

Describe las características que están disponibles en la integración con Sage CRM.

Versiones compatibles

Las siguientes versiones de Sage CRM son compatibles.

Versión	Compatible
v5.7 - v7.0	
v7.1	
v7.2	

Ediciones	Compatible
Sage CRM Professional Edition (Nube)	
Sage CRM On-Premise Edition	
Sage CRM Essentials Edition (Nube)	

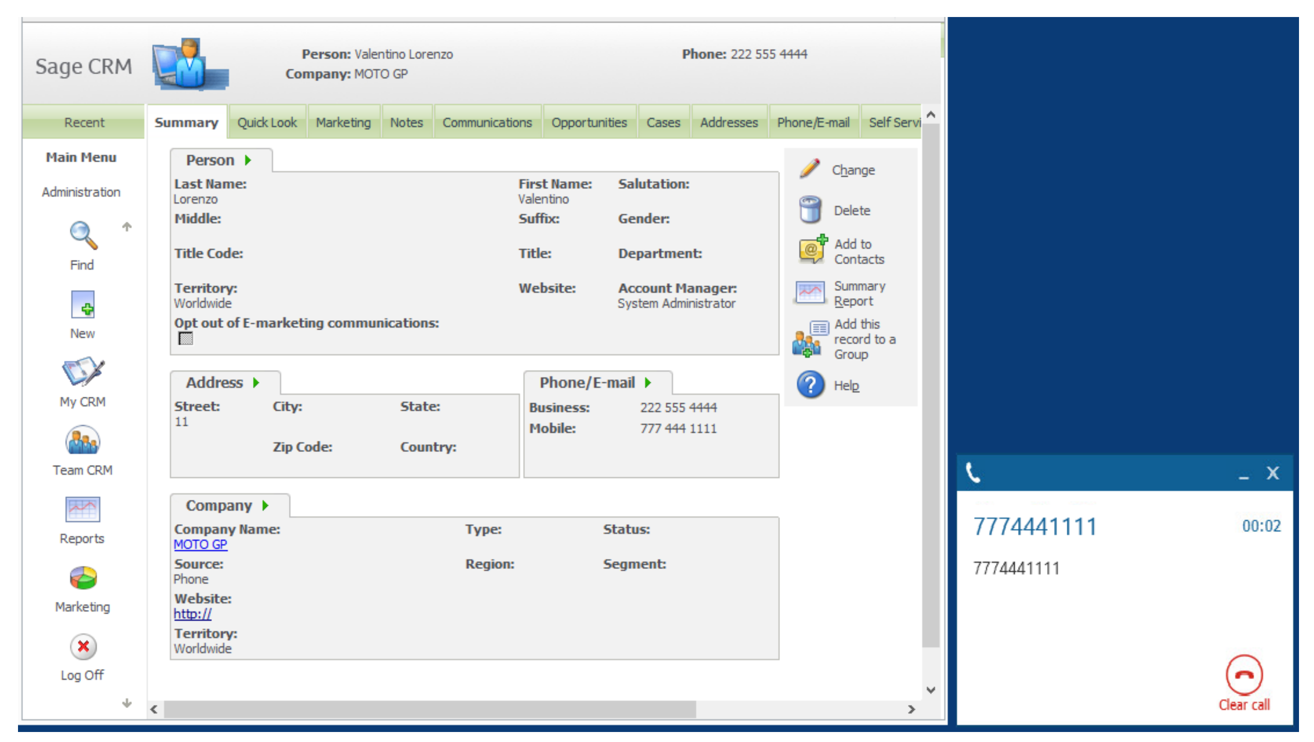
Características

La integración con Sage CRM admite las características que se enumeran a continuación:

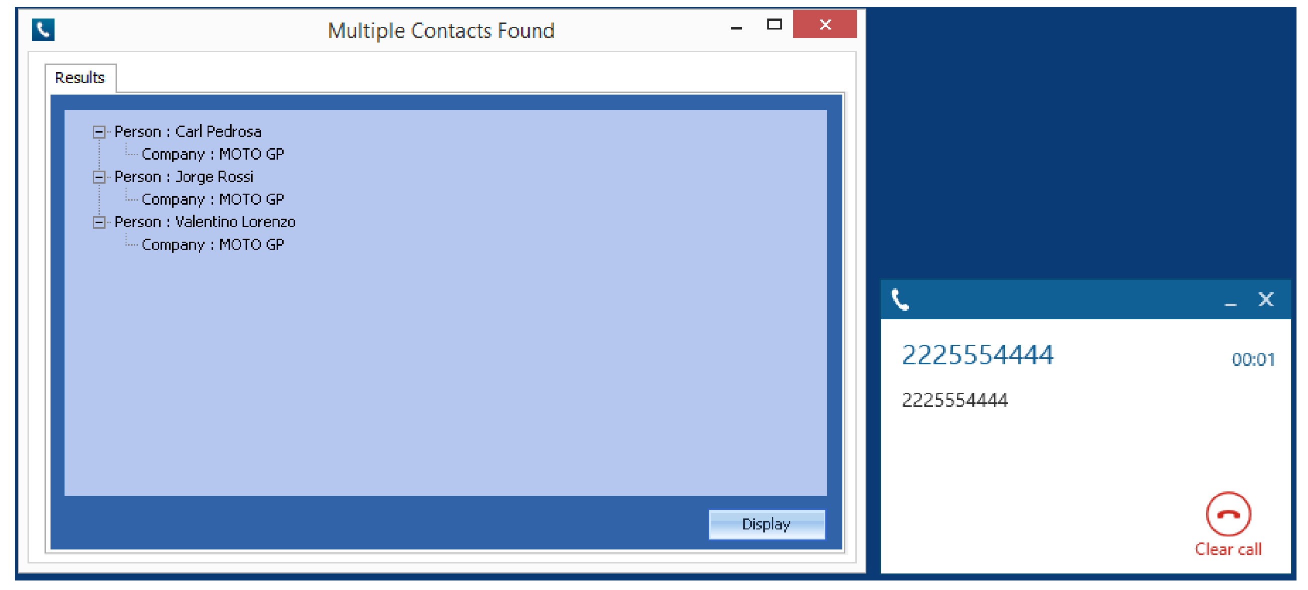
- Ventanas emergentes en pantalla para contactos

Ventanas emergentes en pantalla

Las entidades de *Persona*, *Compañía* y/o *Cliente potencial* de CRM pueden aparecer de manera emergente directamente en la pantalla de CRM cuando se recibe una llamada entrante utilizando el identificador de llamadas o a partir de una llamada saliente utilizando el número marcado. El número de teléfono luego se utiliza para encontrar las entidades coincidentes que tienen este número. Por ejemplo, se recibe una llamada entrante desde 7774441111 como se muestra en las notificaciones. El complemento realiza una búsqueda para encontrar todos los registros que tienen un número de teléfono que coincide. Se encontró una entidad de *Persona* que coincide y el registro se muestra automáticamente a través del navegador predeterminado del usuario.



Si se encuentran múltiples coincidencias, aparece la ventana de *Múltiples contactos encontrados* que permite al usuario seleccionar el registro correcto para que se muestre. Por ejemplo, se realiza una llamada al 222555444 y se han encontrado tres entidades de *Persona* coincidentes que tienen este número de teléfono.

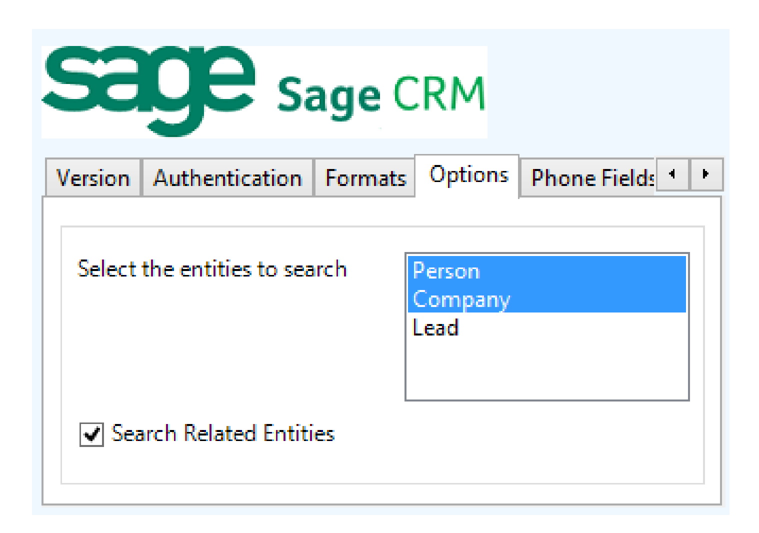


Luego se puede seleccionar la entidad correcta y al hacer clic en el botón *Mostrar* se abre este registro.

Opciones de entidad y coincidencia

Hay opciones de configuración disponibles en el complemento que permiten definir el tipo de *Entidades* a utilizar en la búsqueda. Por ejemplo, se puede configurar para que solo se busquen las entidades de *Persona* y *Compañía*. Estas opciones se configuran en la pestaña de *Opciones*.

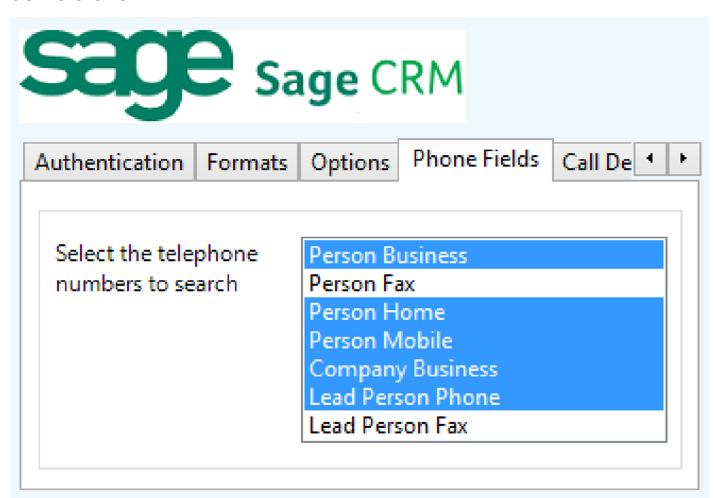
Seleccionar la opción *Buscar entidades relacionadas* permitirá que cualquier registro coincidente que tenga una entidad relacionada se muestre en la ventana *Múltiples contactos encontrados*.



Si no se encuentran coincidencias no se mostrarán registros.

Campos de búsqueda

El rango de números de teléfono que se buscarán se puede configurar para cada una de las entidades de *Persona*, *Compañía* o *Cliente potencial* de manera individual. Por defecto, los campos de teléfonos comunes se enumeran en la pestaña *Campos* de *Teléfono*.



Estos son los nombres de campos por defecto y pueden ser diferentes si se han personalizado. Comuníquese con su administrador de Sage CRM para obtener más detalles.

Entidades de contacto

Tipo de entidad	Nombre del campo	¿Habilitado?
Persona	Empresa	✓
Persona	Fax	✓
Persona	Hogar	✓
Persona	Móvil	✓
Compañía	Empresa	✓
Cliente potencial	Teléfono personal	✓
Cliente potencial	Fax personal	✓

Cliente potencial	Teléfono alternativo	✔

Formatos de números de teléfono

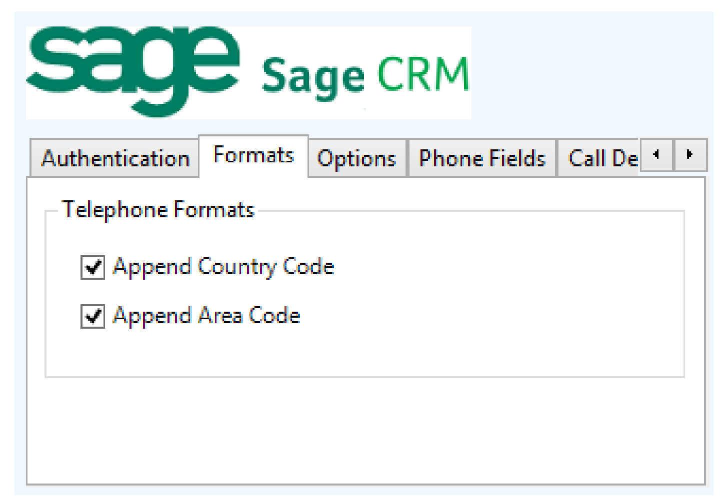
Sage CRM no proporciona un formato estándar para almacenar números de teléfono en el sistema por defecto. El complemento admite la búsqueda de múltiples formatos diferentes que dependen de la región (Reino Unido o EE.UU.) donde se está ejecutando el cliente. Los formatos predeterminados para el Reino Unido e Internacionales se muestran a continuación. Esto se basa en la búsqueda del número 08001831234.

Formatos de teléfonos Internacionales y para el Reino Unido			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

Los formatos predeterminados para EE.UU. se muestran a continuación. Esto se basa en la búsqueda del número 9876543210.

Formatos de teléfonos para EE.UU.			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210			

Sage CRM almacena el código de país y el código de área de cada número de teléfono separados del teléfono principal. Desde la pestaña *Formatos* los códigos de país y de área se pueden configurar para anexarse al número de teléfono cuando se realiza una búsqueda.



Por ejemplo, el número 01611234567 se almacena dentro de Sage CRM como:

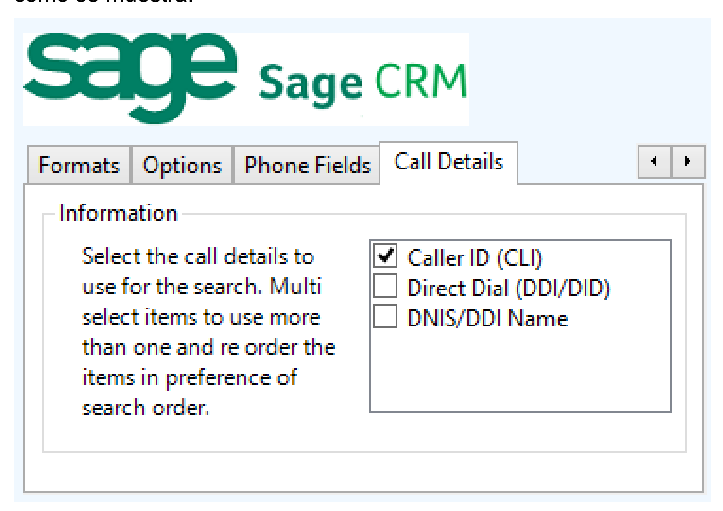
- Código de país: 44
- Código de área: 0161
- Número: 1234567

Se buscarían los siguientes números de teléfono:

- Si el código de país anexado y el código de área anexado no están configurados: 1234567
- Si el código de país anexado está configurado y el código de área anexado no está configurado: 441234567
- Si el código de país anexado no está configurado y el código de área anexado está configurado: 01611234567
- Si tanto el código de país anexado como el código de área anexado están configurados: 4401611234567

Detalles de llamadas

La información de llamada que se utiliza para buscar registros coincidentes se puede configurar. Por defecto, se utiliza el número marcado o el identificador de llamadas para buscar en función de la dirección de la llamada, pero pueden configurarse otros detalles de la llamada. Hay opciones para el número de marcación directa o el nombre de marcación directa (o DNIS) como se muestra.



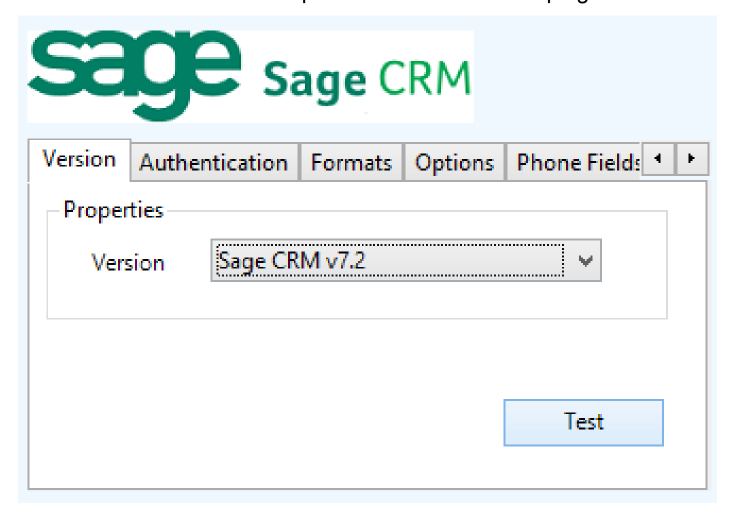
> El identificador de llamadas representa ya sea la identificación de llamada para llamadas entrantes o el número marcado para llamadas salientes.

El cuadro de configuración permite seleccionar varios tipos diferentes de detalles de llamadas con los datos que se utilizarán, con la casilla de verificación al lado de cada uno seleccionado. El orden de la búsqueda también se puede configurar al arrastrar y soltar la entrada y ordenar la lista en consecuencia.

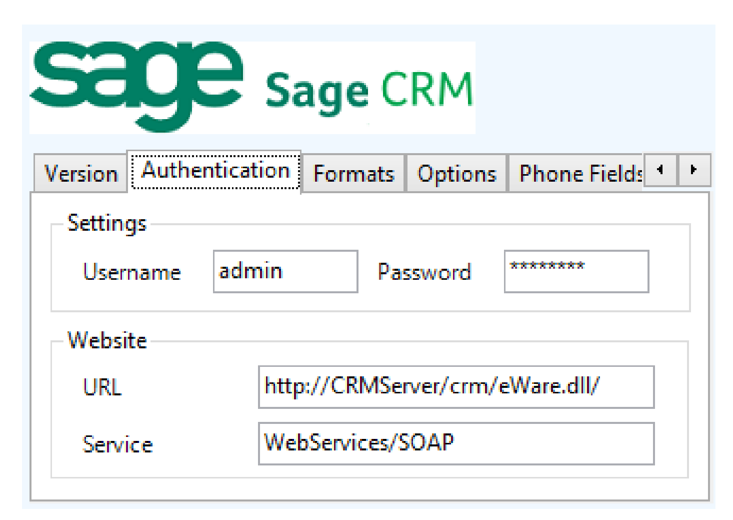
Cuando se utilizan varios detalles de llamadas, la búsqueda se detendrá tan pronto como se encuentre una coincidencia con el primer detalle de llamada.

Configuración

La integración debe configurarse para la versión correcta de Sage CRM que se está ejecutando. Desde la pestaña *Versión* seleccione la entrada correspondiente de la lista desplegable.



Los detalles de autenticación y conexión al servidor CRM se deben configurar en la pestaña *Autenticación*.



Se requiere configurar un nombre de usuario y contraseña de Sage CRM válidos que tengan la opción de servicio web habilitada en los campos de *Nombre de usuario* y *Contraseña*Para habilitar a un usuario para los servicios web, desde Sage CRM:

1. Seleccione Administración -> Usuarios -> Usuarios
2. Seleccione el botón de acción Cambiar
3. En el panel de Seguridad configure el campo Permitir acceso a servicio web en Verdadero

> Solo un usuario del servicio web puede iniciar sesión con la misma ID en un momento dado. Si un usuario intenta iniciar sesión como otra aplicación, se mostrará un error para informar al usuario que primero debe cerrar la sesi
> Sin embargo, es posible iniciar sesión en el escritorio o desde un dispositivo con la misma ID mientras una aplica de servicio web se está ejecutando.

El complemento utiliza los servicios web de Sage CRM para integrarse y esto debe ser habilitado en el servidor Sage CRM. Se puede activar desde Sage CRM:

1. Seleccione Administración -> Sistema -> Servicios web
2. Seleccione el botón de acción Cambiar
3. Marque la opción para habilitar el servicio web

La URL del servicio web luego puede configurarse en la sección *URL*. Por ejemplo, si el nombre del servidor es *mycrmserver* ingrese:

- http://mycrmserver/crm/eWare.dll/

Solución de problemas

En la integración con Sage CRM v7.1+ el complemento utiliza la tabla PhoneLink dentro de Sage CRM y esto debe habilitarse a través del servicio web de Sage CRM. Si no se habilita, se mostrará este error en los archivos de registro:

```
System.Web.Services.Protocols.SoapHeaderException:
La solicitud falló. La entidad 'phonelink' no está habilitada para el Servicio Web.
```

Para habilitarla siga este procedimiento:

1. Inicie sesión en el Servidor SQL de Sage CRM
2. Seleccione la base de datos de Sage CRM
3. Haga clic en el botón Nueva consulta
4. Ejecute:
    - `update Custom_Tables set bord_WebServiceTable=’Y’ where Bord_Caption =’phonelink‘`
5. Ejecute el comando IISRESET
6. Inicie sesión en el sistema Sage CRM.

5.5.6 SalesForce

Descripción general

Describe las características que están disponibles en la integración con SalesForce.

Versiones compatibles

Las siguientes versiones de SalesForce son compatibles.

Edición	Compatible
Gerente de contacto	✗
Grupo	✗
Profesional	✓£
Empresa	✓
Rendimiento	✓

£ - Pueden aplicarse cargos adicionales de SalesForce

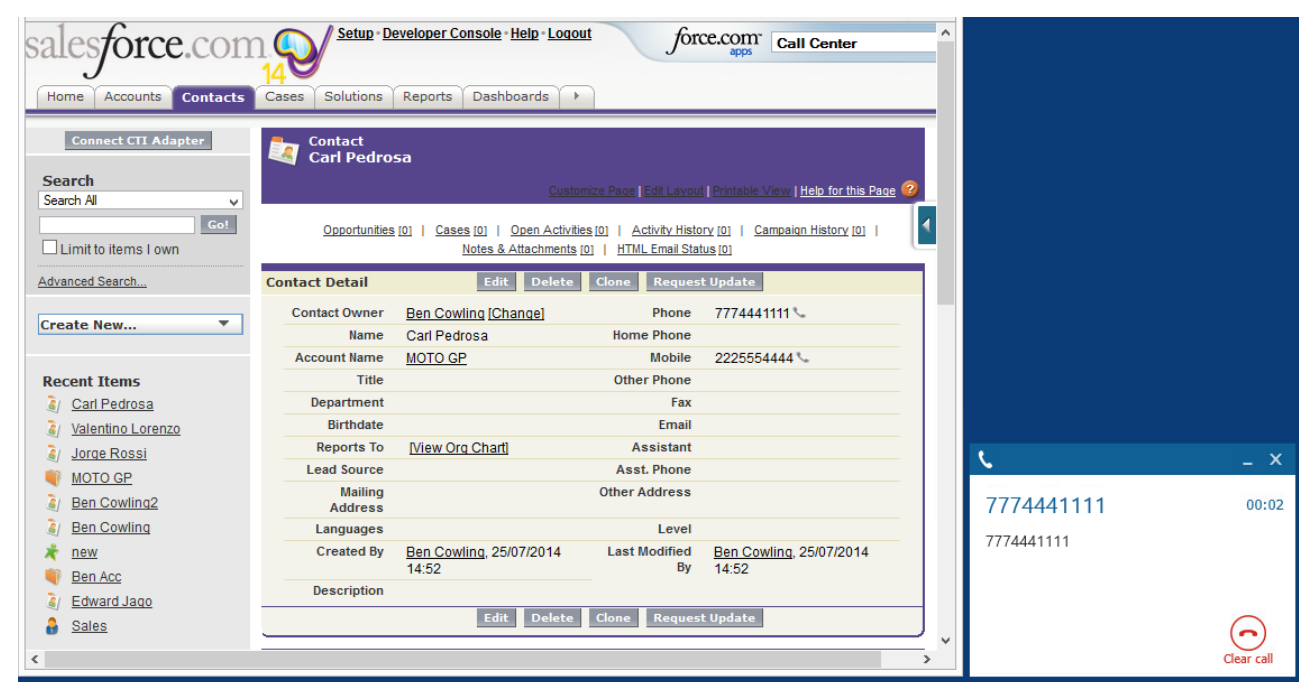
Características

La integración con SalesForce admite las características que se enumeran a continuación:

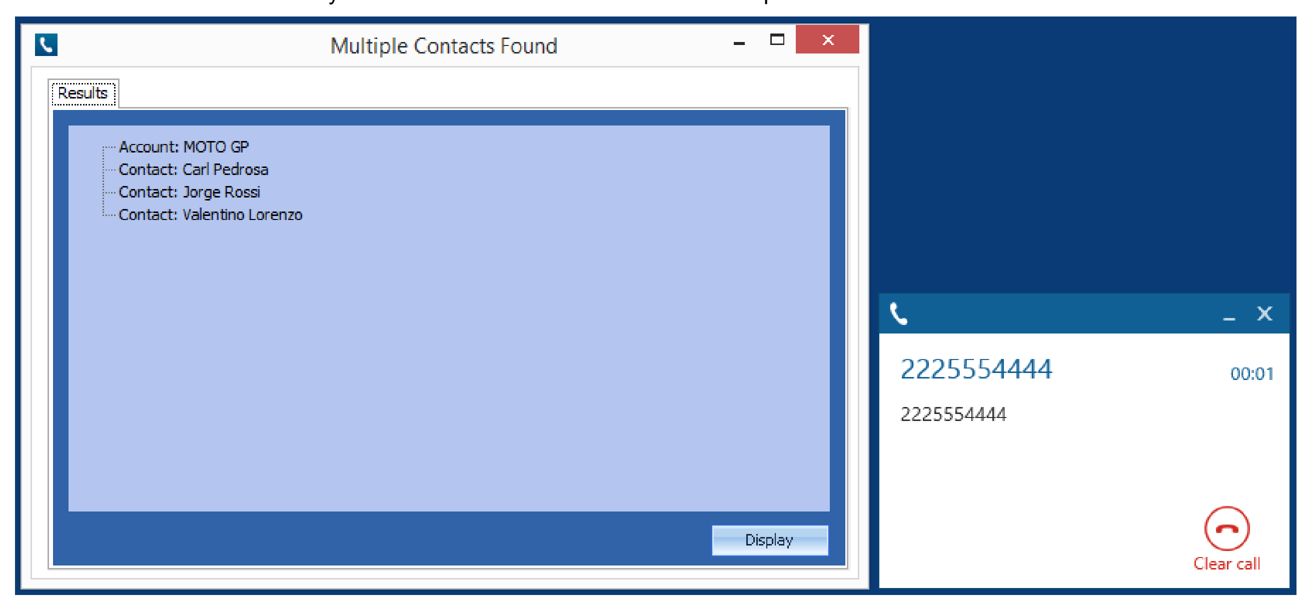
- Ventanas emergentes en pantalla para contactos
- Entrada automática en el historial de llamadas

Ventanas emergentes en pantalla

Las entidades de *Contacto*, *Cuenta* y/o *Cliente potencial* de CRM pueden aparecer de manera emergente directamente en la pantalla de SalesForce cuando se recibe una llamada entrante utilizando el identificador de llamadas o a partir de una llamada saliente utilizando el número marcado. El número de teléfono luego se utiliza para encontrar las entidades coincidentes que tienen este número. Por ejemplo, se recibe una llamada entrante desde 7774441111 como se muestra en las notificaciones. El complemento realiza una búsqueda para encontrar todos los registros que tienen un número de teléfono que coincide. Se encuentra una entidad de *Contacto* que coincide y el registro se muestra automáticamente a través del navegador predeterminado del usuario.



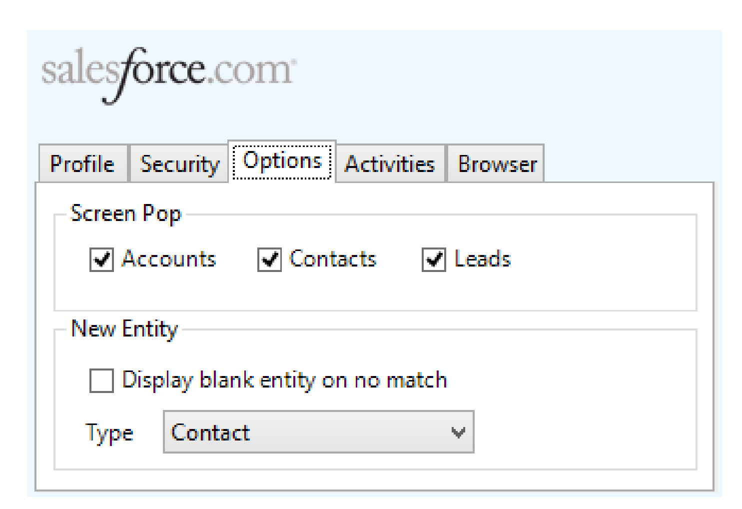
Si se encuentran múltiples coincidencias, aparece la ventana de *Múltiples contactos encontrados* que permite al usuario seleccionar el registro correcto para que se muestre. Por ejemplo, se realiza una llamada al 222555444 y se encuentra una entidad de *Cuenta* coincidente y tres entidades de *Contacto* coincidentes que tienen este número de teléfono.



Luego se puede seleccionar la entidad correcta y al hacer clic en el botón *Mostrar* se abre este registro.

Opciones de entidad y coincidencia

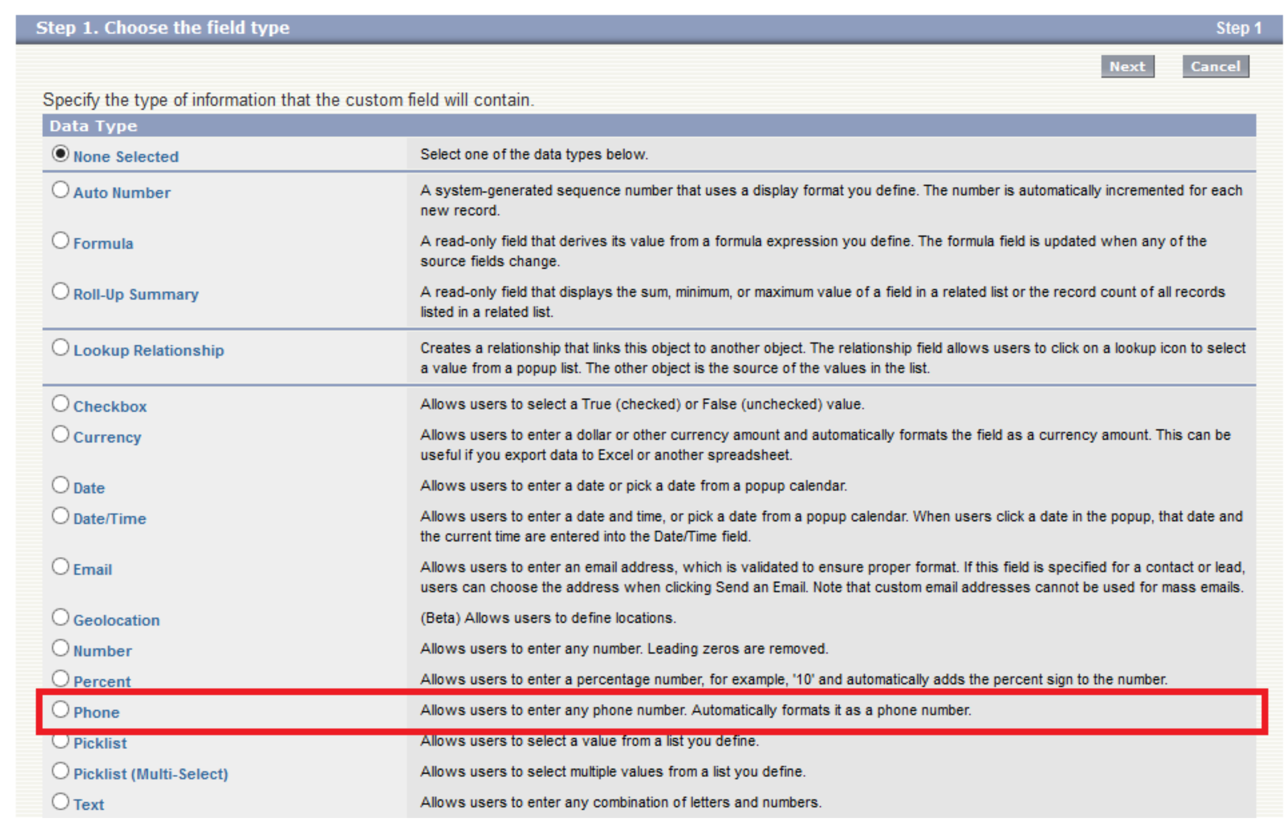
Hay opciones de configuración disponibles en el complemento que permiten definir el tipo de *Entidades* a utilizar en la búsqueda. Por ejemplo, se puede configurar para que solo se busquen las entidades de *Contacto*. Estas opciones se configuran en la pestaña de *Opciones*.



Si no se encuentran coincidencias en la búsqueda de una entidad, se puede mostrar un formulario en blanco automáticamente para crear una nueva entidad. Aquí se puede definir el Tipo de entidad, *Contacto*, *Cuenta* o *Cliente potencial* que se crea.

Campos de búsqueda

El rango de números de teléfono que se buscarán no se puede configurar. Se utilizarán todos los campos de SalesForce que tienen ese tipo de *teléfono*.

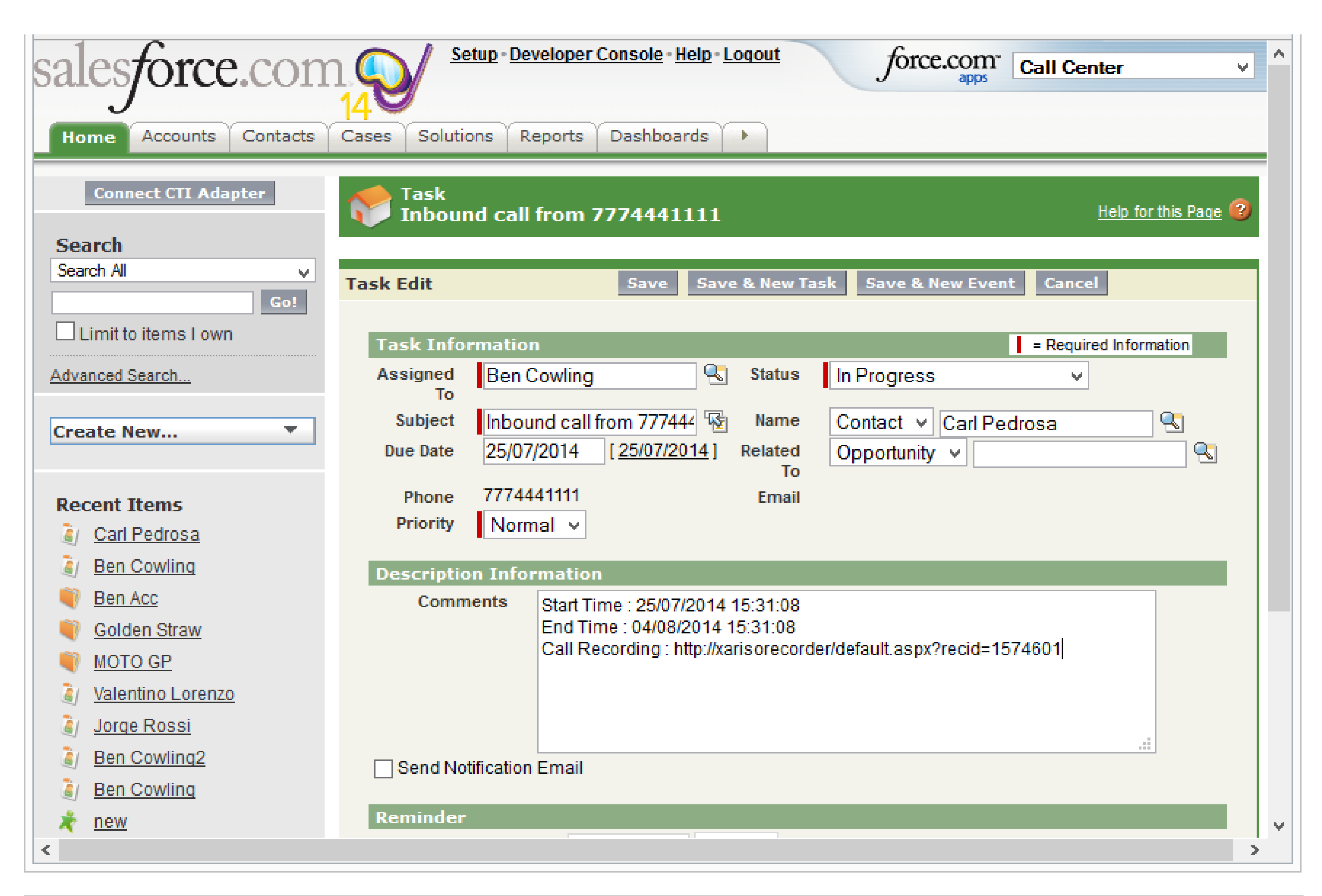


El formato del número de teléfono no hace ninguna diferencia ya que cualquier tipo de formato es compatible. El número marcado/recibido se utiliza para la búsqueda.

Entrada automática en el historial de llamadas

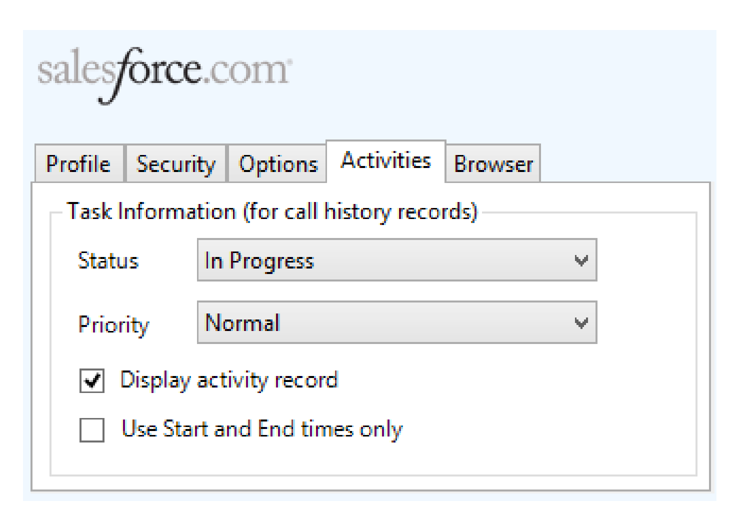
El complemento admite la capacidad de poder crear y mostrar automáticamente una entidad de Tarea telefónica de SalesForce. La entidad con la cual asociar esto se encuentra utilizando el identificador de llamadas recibidas o el número marcado, y si se encuentran múltiples coincidencias se muestra la ventana *Múltiples contactos encontrados* para las ventanas emergentes en pantalla. Los números de teléfono utilizados para buscar se definen en la sección ventanas emergentes en pantalla.

El registro de actividad se crea automáticamente con la información relacionada con la llamada ingresada en el campo de *Comentarios* y las entidades relacionadas se vinculan como se muestra.



Número de teléfono	Para las llamadas entrantes es el identificador de llamadas ,y para las llamadas salien es el número marcado.
DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el número DDI/DID por el que entró la llamada
Nombre DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el DNIS del DDI/DID por el que entró la llamac
Dirección	La dirección de la llamada.
Código de cuenta	El código de cuenta que se configuró en la llamada.
Troncal	Para llamadas externas, el número de la red troncal externa en la que se realizó o se recibió la llamada.
Extensión de transferencia	El dispositivo desde el cual se transfirió la llamada.
Duración	La duración de la llamada. El activador de eventos de llamadas debe haber sido ajust en Fin de llamada, ya que no se conoce hasta que la llamada se borra.
Grabación de llamadas	Si se integra con una grabadora de llamadas, puede contener un enlace URL a la grabación de llamadas (no es un enlace en el que se puede hacer clic, pero se puede copiar y pegar en un navegador). El activador de eventos de llamadas deberá haberse ajustado en al menos Llamada contestada ya que la grabadora de llamadas solo crea ID de grabación cuando la llamada haya sido contestada.

La configuración del complemento tiene varias opciones que se pueden ajustar para determinar cómo se crea el registro.



Estado: permite configurar el tipo de *Estado* para la tarea. Las opciones válidas son: *No iniciada*, *En curso*, *Finalizada*, *Esperando a otra persona*, *Diferida*.

Prioridad: permite configurar la prioridad de la tarea como *Alta*, *Normal* o *Baja*.

Mostrar registro de actividad: si esto está configurado, la tarea se mostrará cuando haya sido creada en una nueva ventana del navegador.

Usar horas de inicio y finalización solamente: si esto está configurado, solo se completarán las horas de inicio y finalización en la sección de *Comentarios* para una entrada en el historial de llamadas.

Configuración

Para cualquiera de las características es necesario realizar alguna configuración básica para autenticar y permitir el acceso a SalesForce.

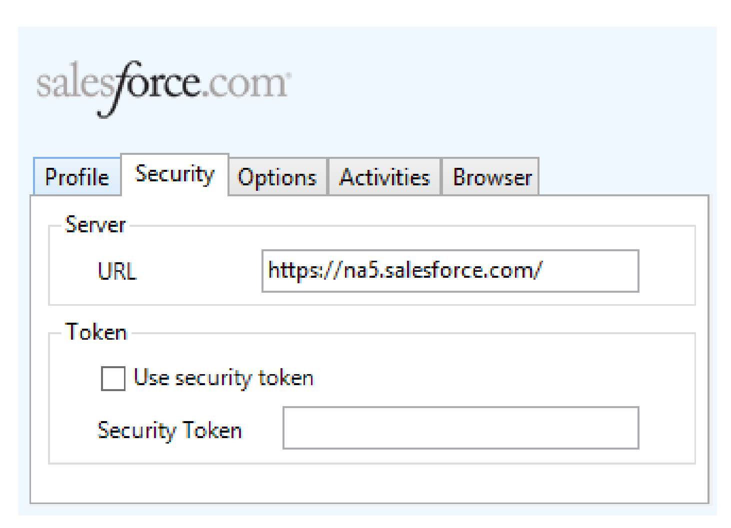
Autenticación de usuario

El complemento requiere el ingreso de un nombre de usuario y contraseña válidos de SalesForce. Estos son datos que se utilizarán para buscar y crear registros en el historial. Asegúrese de que el usuario cuente con los permisos adecuados en SalesForce para hacerlo. Como mínimo, deben tener el marcador *API Habilitada* configurado en su *Perfil*.

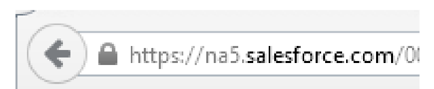


Seguridad

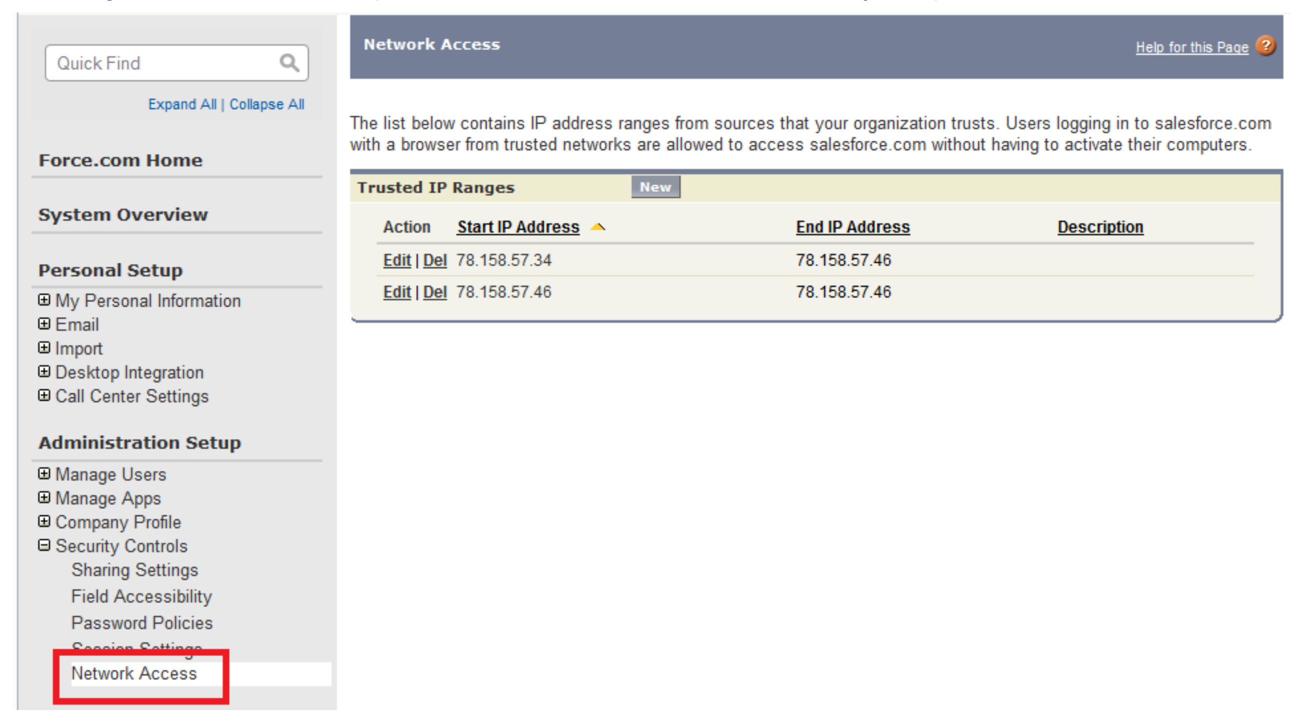
La pestaña de Seguridad permite configurar el tipo de acceso y la ubicación de los servicios de SalesForce.



Servidor -> URL: esto se debe configurar para el servidor de SalesForce que utiliza su organización. Se puede encontrar buscando en la URL que se muestra en la barra de direcciones del navegador web una vez que inició sesión en SalesForce.

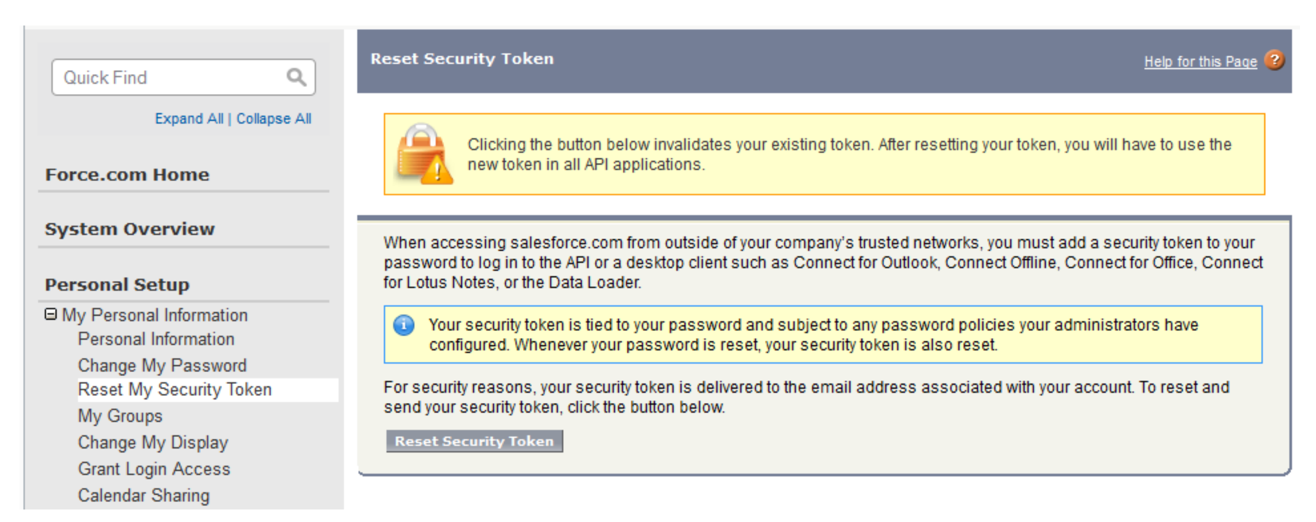


Token: dependiendo de la configuración de seguridad de SalesForce y cómo se accede se determinarán las opciones requeridas. Para conectarse a la API de SalesForce se requiere que la dirección IP pública desde la cual el usuario se conecta sea configurada en la sección *Configuración de administración -> Acceso a la red* bajo *Rangos de IP de confianza.*



Si esto no se puede configurar, por ejemplo, si tiene trabajadores a distancia cuya dirección IP cambia todo el tiempo. Entonces tendrá que habilitarse la opción de Token de seguridad.

Para crear un Token de seguridad, desde la sección *Configuración personal -> Mi información personal- > Restablecer mi token de seguridad* de Salesforce.com, seleccione el botón *Restablecer token de seguridad*. Con esto se envía un correo electrónico al usuario asociado con el Token de seguridad.



El correo electrónico contendrá el token y será similar al que se muestra a continuación:

- y67lBpMdiBY02RkbDWqwhCEX

Este valor debe ser introducido en la sección Token de seguridad.

5.5.7 SalesLogix

Descripción general

Describe las características que están disponibles en la integración con SalesLogix.

Versiones compatibles

Las siguientes versiones de SalesLogix son compatibles.

Versión	Compatible
Versión 7.0	✔ *^
Versión 7.1	✔ *^
Versión 7.2	✔ ^
Versión 7.5 SP2	✔ ^

* - La característica de Clic para marcar no es compatible
^ - Requiere el cliente Windows LAN

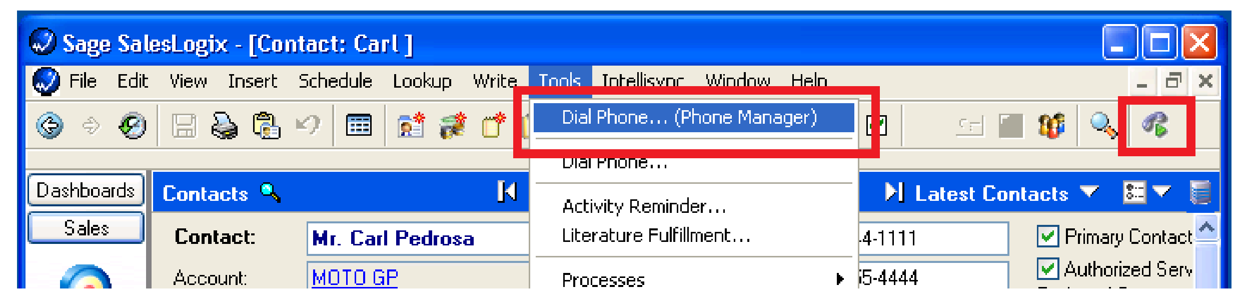
Características

La integración con SalesLogix admite las características que se enumeran a continuación:

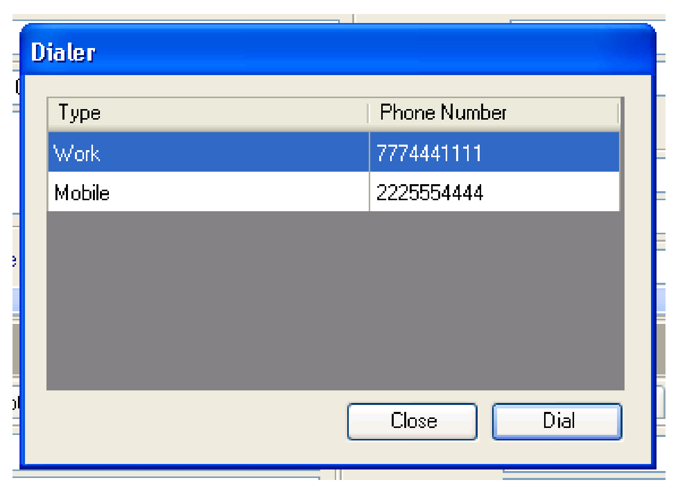
- Clic para marcar
- Ventanas emergentes en pantalla
- Entrada automática en el historial de llamadas
- Sincronización Calendario/DND

Clic para marcar

Cuando se muestra un registro, aparece un nuevo icono de teléfono en la barra de herramientas y se agrega una entrada de *Teléfono de marcación* al menú de *Herramientas* de SalesLogix.



Cuando se hace clic en el icono del teléfono aparece una nueva ventana que muestra todos los números de teléfono que están disponibles para este registro.



Seleccionar cualquiera de las filas y hacer clic en *Marcar* o hacer doble clic en la fila hará que se llame al número seleccionado.

> Esto requiere que Phone Manager se ejecute en la misma sesión de Windows que SalesLogix.

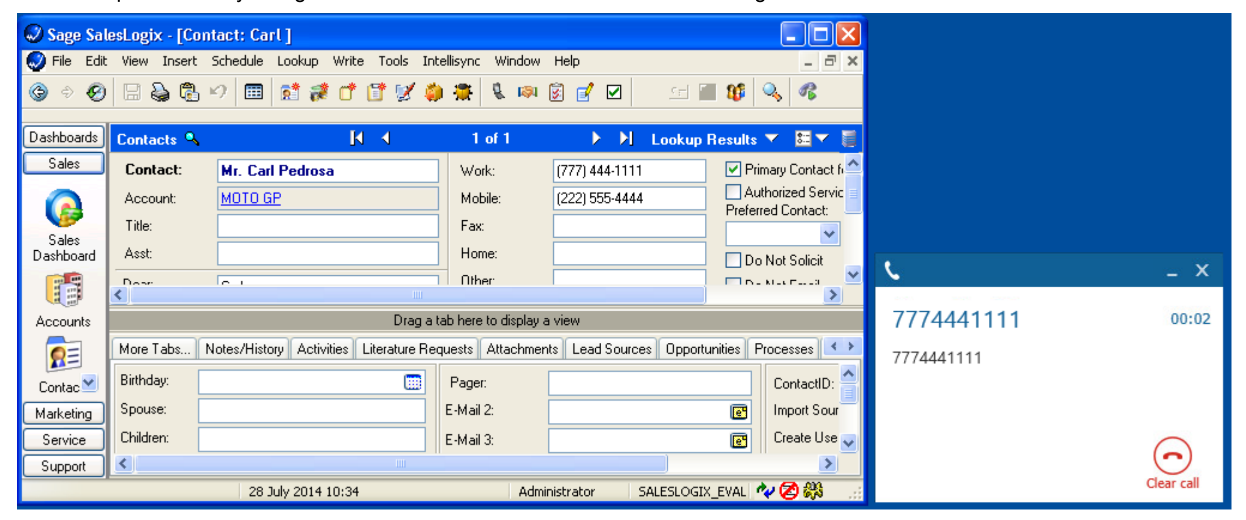
> Si también se utiliza la característica de ventanas emergentes en pantalla, esto solo se debe configurar para las llamada entrantes, de modo que no aparezcan ventanas emergentes en llamadas salientes.

> Esta marcación directa remplaza la característica de "Marcador" basada en TAPI en SalesLogix y no se debe utilizar al mismo tiempo.

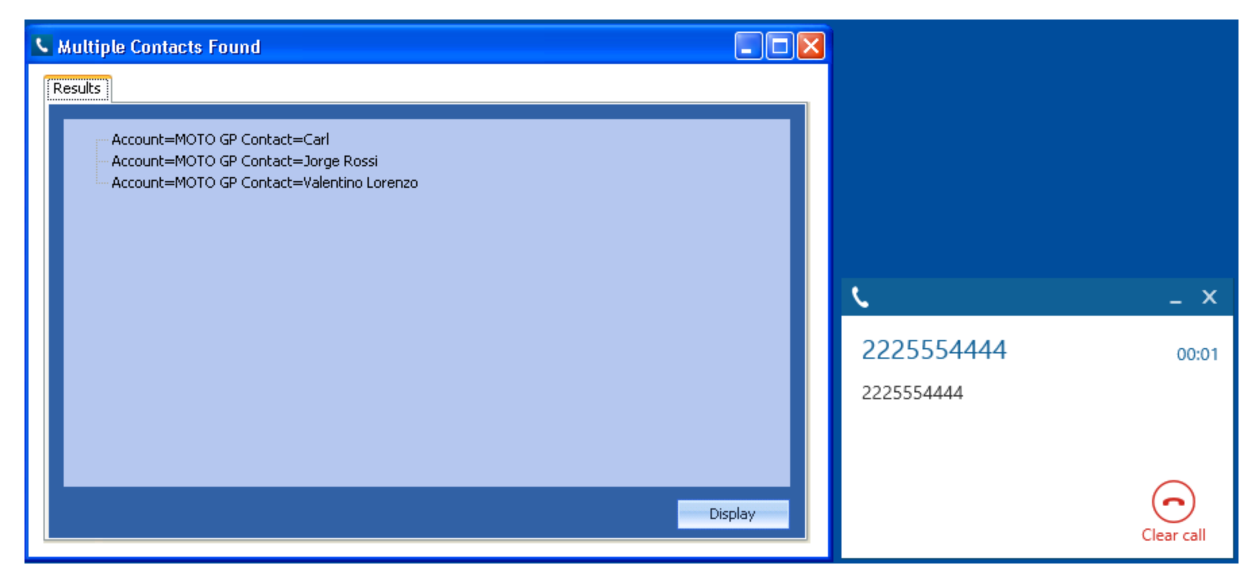
> El paquete de SalesLogix está disponible a pedido y debe ser instalado por su administrador de SalesLogix (consulte la sección Paquete de SalesLogix para obtener más detalles)

Ventanas emergentes en pantalla

Las entidades de *Contacto*, *Cuenta* y/o *Cliente potencial* de CRM pueden aparecer de manera emergente directamente en la pantalla de SalesLogix cuando se recibe una llamada entrante utilizando el identificador de llamadas o a partir de una llamada saliente utilizando el número marcado. El número de teléfono luego se utiliza para encontrar las entidades coincidentes que tienen este número. Por ejemplo, se recibe una llamada entrante desde 7774441111 como se muestra en las notificaciones. El complemento realiza una búsqueda para encontrar todos los registros que tienen un número de teléfono que coincide. Se encuentra una entidad de *Contacto* que coincide y el registro se muestra automáticamente con SalesLogix.



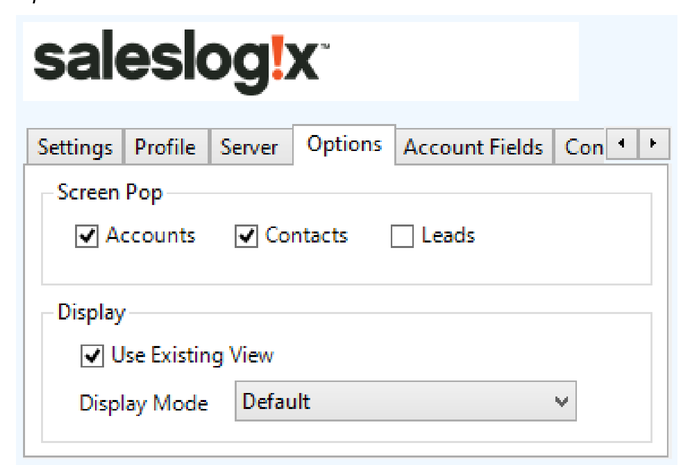
Si se encuentran múltiples coincidencias, aparece la ventana de *Múltiples contactos encontrados* que permite al usuario seleccionar el registro correcto para que se muestre. Por ejemplo, se realiza una llamada al 222555444 y se han encontrado tres entidades de *Contacto* coincidentes que tienen este número de teléfono.



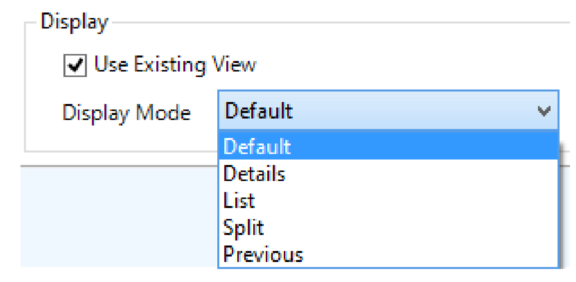
Luego se puede seleccionar la entidad correcta y al hacer clic en el botón *Mostrar* se abre este registro.

Opciones de entidad y coincidencia

Hay opciones de configuración disponibles en el complemento que permiten definir el tipo de registros a utilizar en la búsqueda. Por ejemplo, se puede configurar para que solo se busquen las entidades de *Contacto*. Estas opciones se configuran en la pestaña de *Opciones*.



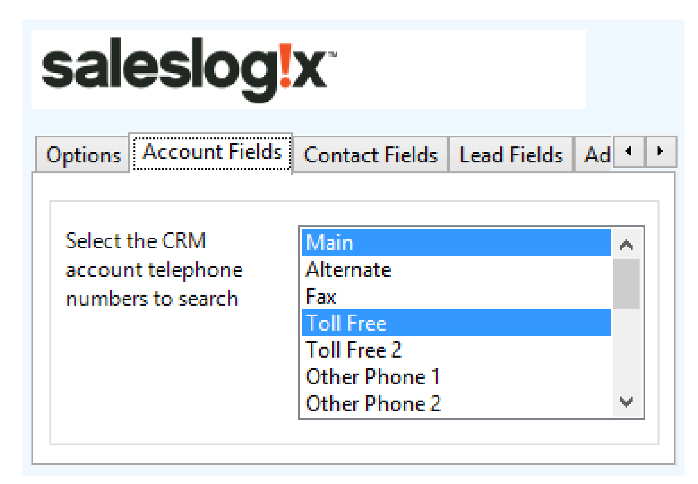
Cuando SalesLogix aparece de manera emergente en pantalla se puede configurar el modo de visualización de cómo se muestran los registros coincidentes de la siguiente manera.



Al seleccionar la opción *Usar la vista existente* se utilizan los ajustes de la vista actual. Estos ajustes equivalen a las opciones disponibles en el menú de *Vista* en SalesLogix.

Campos de búsqueda

El rango de números de teléfono que se buscarán se puede configurar para cada uno de los registros de *Contacto*, *Cuenta* o *Cliente potencial* de manera individual. Por defecto, los campos de teléfonos comunes se enumeran en la pestaña *Campos de clientes potenciales*, *Campos de contactos* o *Campos de cuentas*.



Entidades de contacto

Nombre del campo	¿Habilitado?
Trabajo	✔
Móvil	✔
Fax	✘
Hogar	✔
Otro	✔
Localizador	✘
Campo de usuario 1	✘
Campo de usuario 2	✘
Campo de usuario 3	✘
Campo de usuario 4	✘
Campo de usuario 5	✘
Campo de usuario 6	✘
Campo de usuario 7	✘
Campo de usuario 8	✘
Campo de usuario 9	✘
Campo de usuario 10	✘

Entidades de cuenta

Nombre del campo	¿Habilitado?
Principal	✔
Alternativo	✘
Fax	✘
Gratuito	✔

Gratuito 2	✗
Otro teléfono 1	✗
Otro teléfono 2	✗
Otro teléfono 3	✗
Campo de usuario 1	✗
Campo de usuario 2	✗
Campo de usuario 3	✗
Campo de usuario 4	✗
Campo de usuario 5	✗
Campo de usuario 6	✗
Campo de usuario 7	✗
Campo de usuario 8	✗
Campo de usuario 9	✗
Campo de usuario 10	✗

Entidades de cliente potencial

Nombre del campo	¿Habilitado?
Trabajo	✓
Hogar	✓
Móvil	✓
Fax	✗
Gratuito	✓
Campo de usuario 1	✗
Campo de usuario 2	✗
Campo de usuario 3	✗
Campo de usuario 4	✗
Campo de usuario 5	✗
Campo de usuario 6	✗
Campo de usuario 7	✗
Campo de usuario 8	✗
Campo de usuario 9	✗
Campo de usuario 10	✗

Formatos de números de teléfono

SalesLogix no proporciona un formato estándar para almacenar números de teléfono en el sistema por defecto. El complemento admite la búsqueda de múltiples formatos diferentes que dependen de la región (Reino Unido o EE.UU.) donde se está ejecutando el cliente. Los formatos predeterminados para el Reino Unido e Internacionales se muestran a continuación. Esto se basa en la búsqueda del número 08001831234.

Formatos de teléfonos Internacionales y para el Reino Unido			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

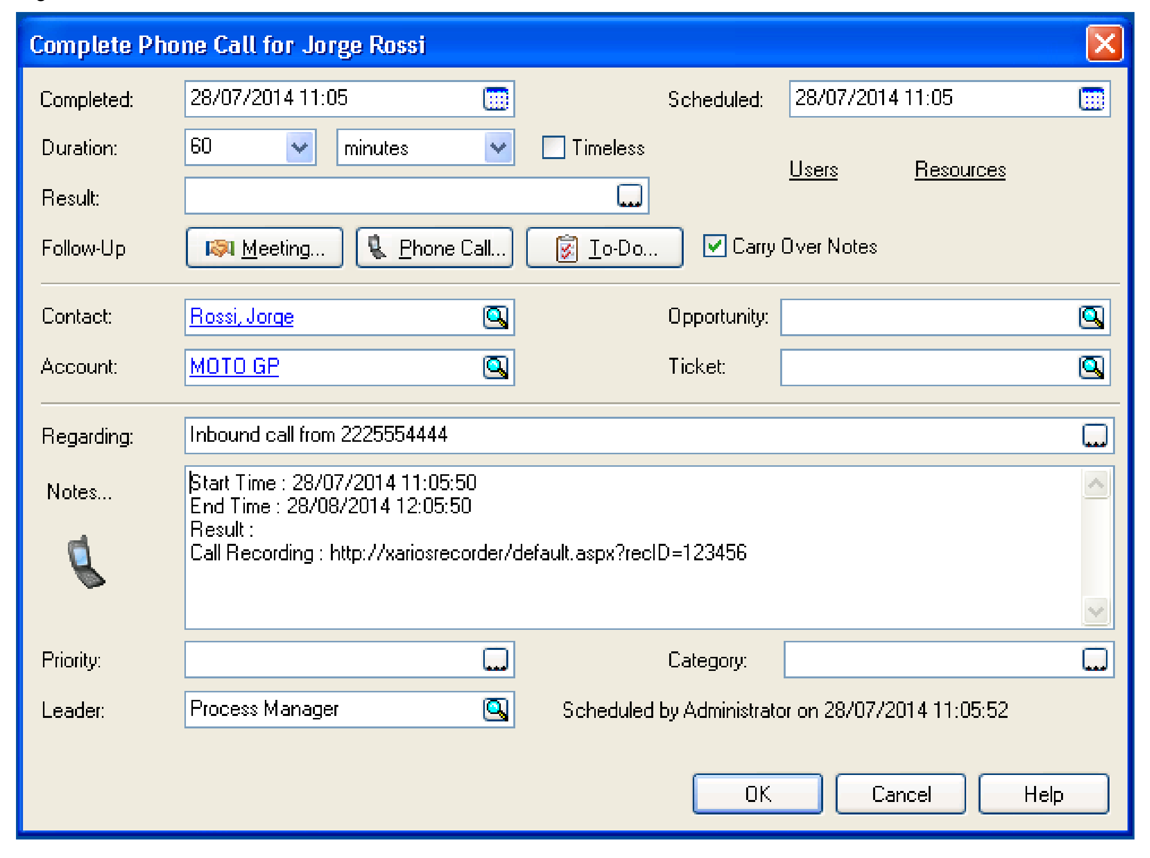
Los formatos predeterminados para EE.UU. se muestran a continuación. Esto se basa en la búsqueda del número 9876543210.

Formatos de teléfonos para EE.UU.			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210			

Entrada automática en el historial de llamadas

El complemento admite la capacidad de poder crear y mostrar automáticamente una actividad de Llamada telefónica de SalesLogix. El registro con el cual asociar esto se encuentra utilizando el identificador de llamadas recibidas o el número marcado, y si se encuentran múltiples coincidencias se muestra la ventana *Múltiples contactos encontrados* para las ventanas emergentes en pantalla. Los números de teléfono utilizados para buscar se definen en la sección ventanas emergentes en pantalla.

El registro de actividad se crea automáticamente con la información relacionada con la llamada ingresada en el campo de *Notas* y los registros relacionados se vinculan como se muestra.



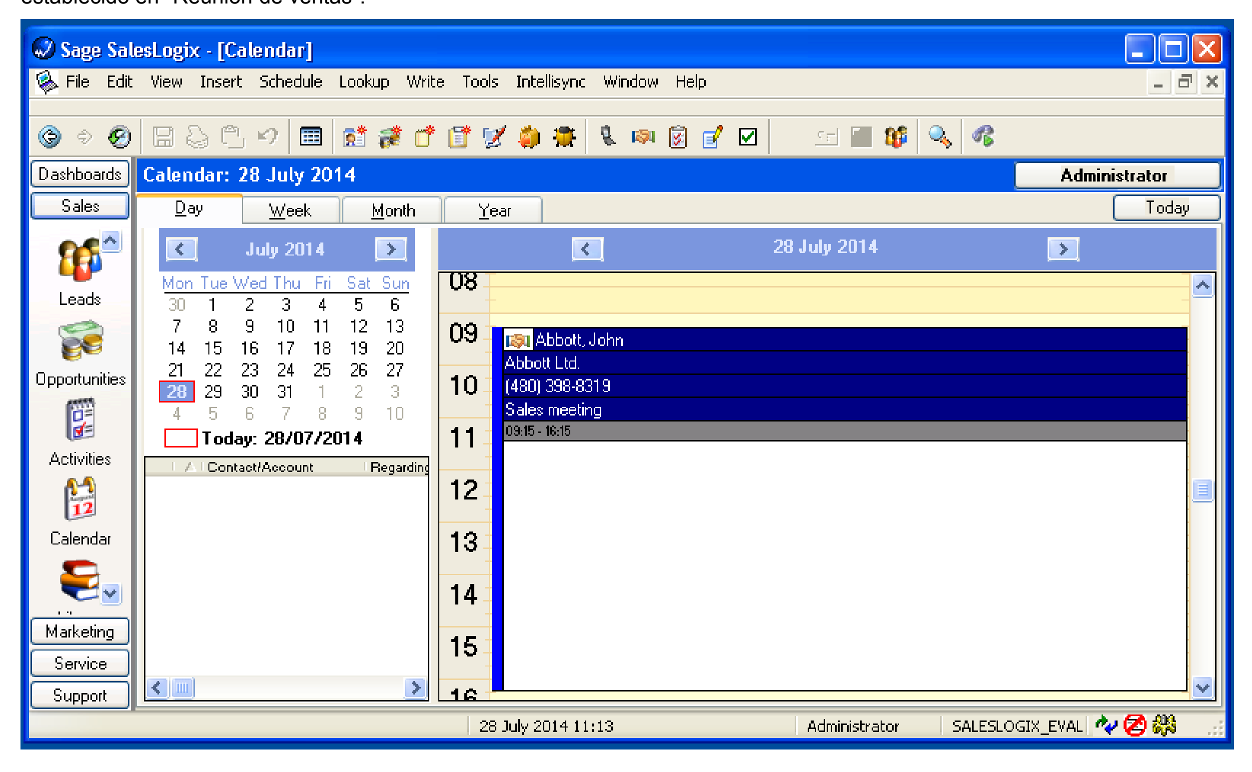
Hora de inicio	La fecha y hora en que se inició la llamada.
Hora de finalización	La fecha y hora en que finalizó la llamada.

Resultado	El código de cuenta ingresado en la llamada.
Grabación de llamadas	Si se integra con una grabadora de llamadas, puede contener un enlace URL a la grabación llamadas (no es un enlace en el que se puede hacer clic, pero se puede copiar y pegar en ur navegador). El activador de eventos de llamadas deberá haberse ajustado en al menos Llam contestada ya que la grabadora de llamadas solo creará la ID de grabación cuando la llamad haya sido contestada.

Sincronización Calendario/DND

El calendario dentro de SalesLogix se puede sincronizar con el estado DND del terminal del usuario. Por ejemplo, cuando hay una reunión en el calendario y llega la fecha de la cita, el terminal se puede colocar automáticamente en DND con el texto DND establecido en el campo de *Relacionada con* de la cita. Cuando finaliza la cita, el terminal se elimina automáticamente del DND.

Por ejemplo, la siguiente entrada de *Reunión* colocará el terminal de los usuarios en DND entre las 09:00 y las 16:30 con el texto DND establecido en "Reunión de ventas".

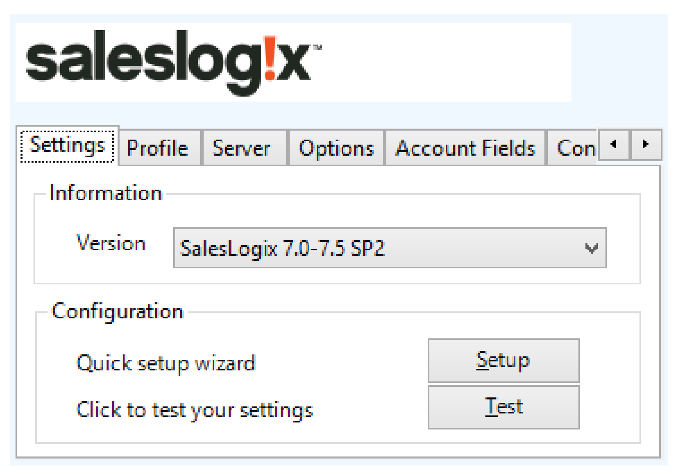


Configuración

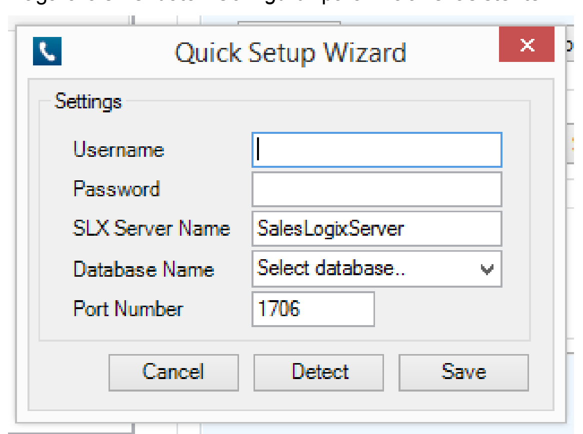
Para cualquiera de las características es necesario realizar alguna configuración básica para autenticar y permitir el acceso a SalesLogix.

Asistente

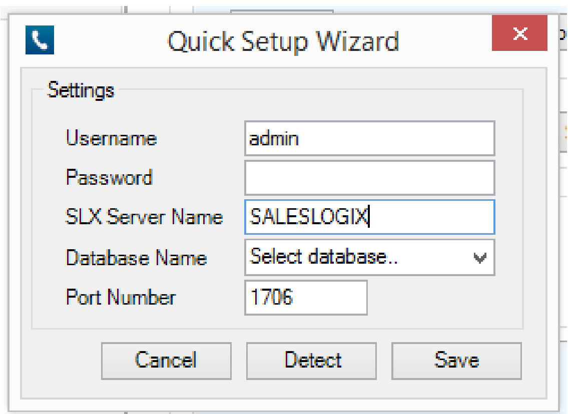
La pestaña *Ajustes* proporciona un *Asistente de configuración rápida* para que se pueda configurar con facilidad.



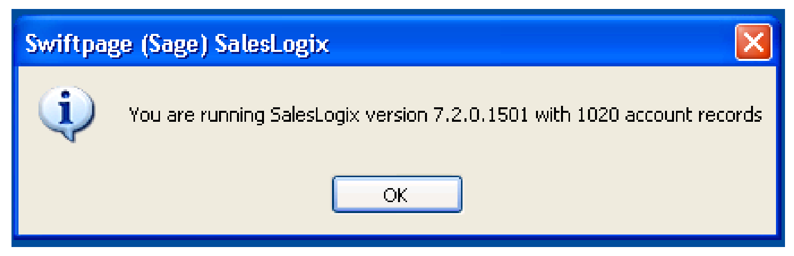
Haga clic en el botón *Configurar* para iniciar el asistente.



Asegúrese de que SalesLogix esté abierto y, luego, haga clic en *Detectar* y se completará el formulario automáticamente.



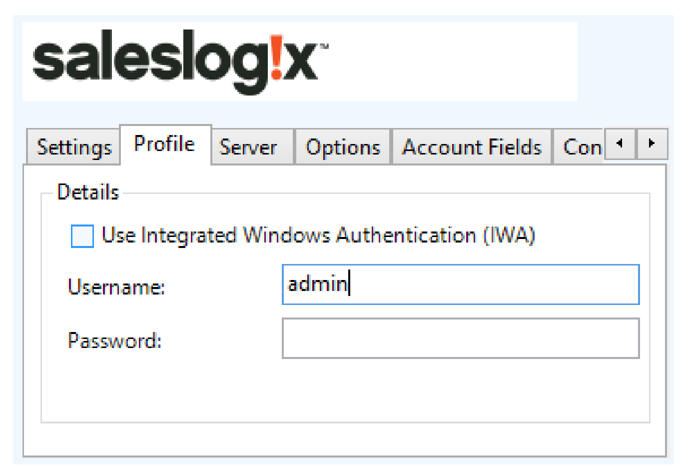
Seleccione el *Nombre de la base de datos* para la base de datos de SalesLogix que se utilizará y, luego, haga clic en *Guardar*. Desde la pestaña *Ajustes* haga clic en el botón *Probar* para validar los detalles y se mostrará un mensaje de confirmación si la configuración se realiza correctamente.



Si esto falla entonces se pueden configurar más opciones en las demás pestañas.

Perfil de autenticación

La pestaña de Perfil permite configurar las credenciales de seguridad utilizadas para acceder a SalesLogix.

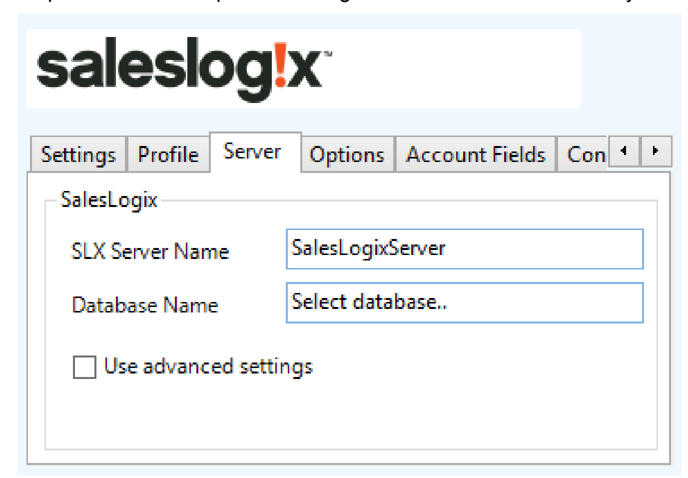


Usar autenticación integrada de Windows: si está configurado, se utilizan los detalles de nombre de usuario, contraseña y dominio del usuario que está conectado a la computadora.

Dependiendo de la configuración de seguridad de SalesLogix y cómo se accede se determinarán las opciones requeridas. Por ejemplo, si se utiliza una cuenta de usuario diferente para acceder a SalesLogix de la que se encuentra actualmente conectada en la computadora, entonces se deberán ingresar manualmente.

Detalles del servidor

La pestaña *Servidor* permite configurar los detalles del servidor y la base de datos que se utilizará.



Nombre del servidor SLX: el nombre del servidor o la dirección IP de la computadora que aloja la base de datos de SalesLogix.

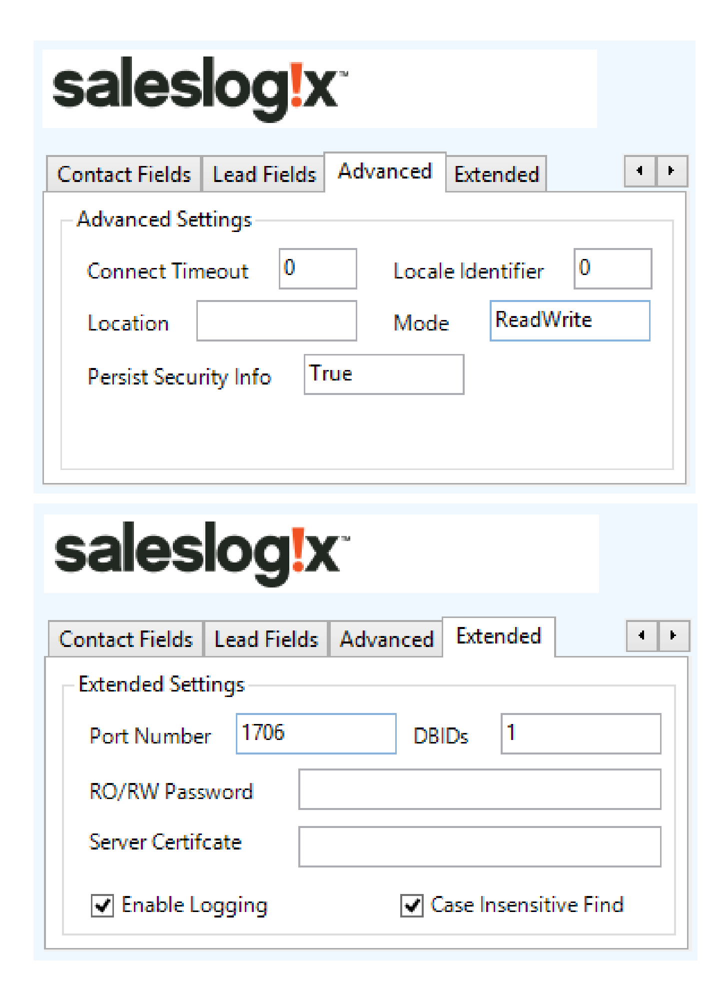
Nombre de la base de datos: el nombre que se utilizará para la base de datos de SalesLogix.

Ajustes avanzados: habilita las pestañas Avanzado y Extendido para obtener opciones de configuración adicionales.

Opciones avanzadas

Las pestañas *Avanzado* y *Extendido* permiten configurar opciones más avanzadas.

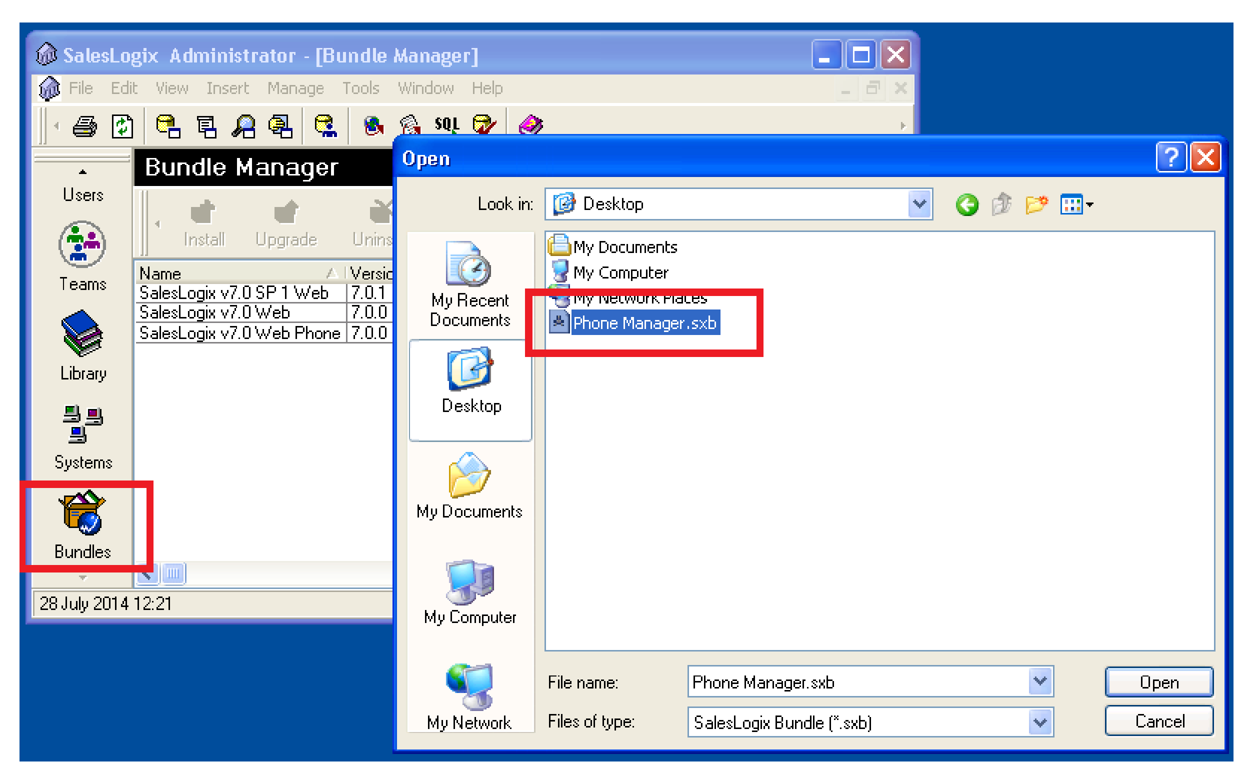
> Normalmente no es necesario modificar estas opciones, comuníquese con su administrador de SalesLogix para obtener detalles.



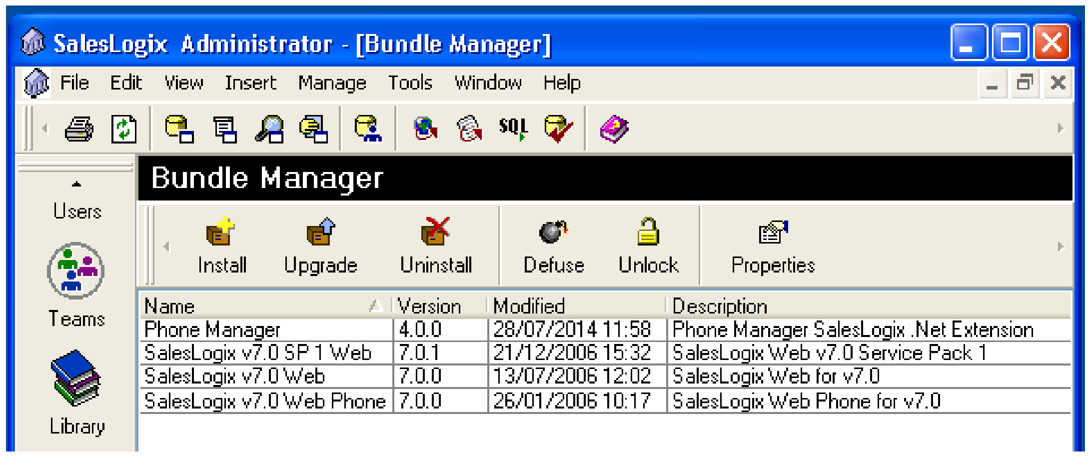
Paquete de SalesLogix

SalesLogix permite instalar componentes de integración de terceros en el entorno de SalesLogix a fin de proporcionar características adicionales. Para instalar el paquete de SalesLogix se deben seguir los siguientes pasos.

1. Ejecute el Programa del administrador de SalesLogix.
2. Haga clic en el botón Paquetes.
3. Haga clic en el botón Instalar.
4. Localice y seleccione el Paquete de Phone Manager.



5. Haga clic en Aceptar en la ventana Elegir acciones para instalar.
6. Si se le solicita, seleccione para permitir que el complemento sea liberado y seleccione el grupo al cual liberarlo.
7. El Paquete de Phone Manager luego debería aparecer en la lista.



8. Cierre el Programa del administrador de SalesLogix.
9. Una vez que la instalación se ha completado, abra SalesLogix.

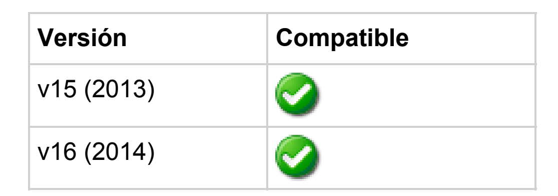
5.5.8 Swiftpage Act!

Descripción general

Describe las características que están disponibles en la integración con Swift Page Act!.

Versiones compatibles

Las siguientes versiones de Act! son compatibles.



Versión	Compatible
v15 (2013)	✓
v16 (2014)	✓

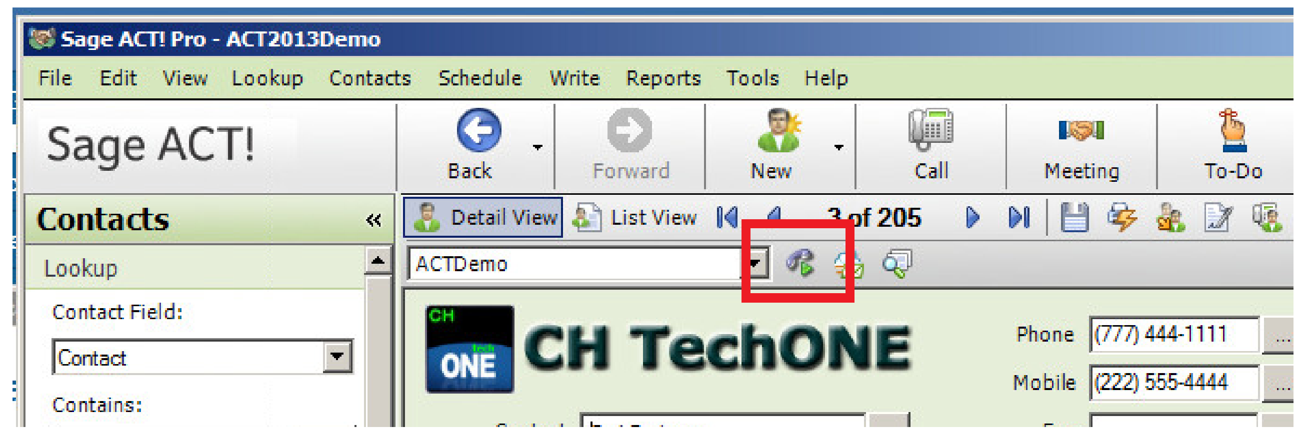
Características

La integración con Act! admite las características que se enumeran a continuación:

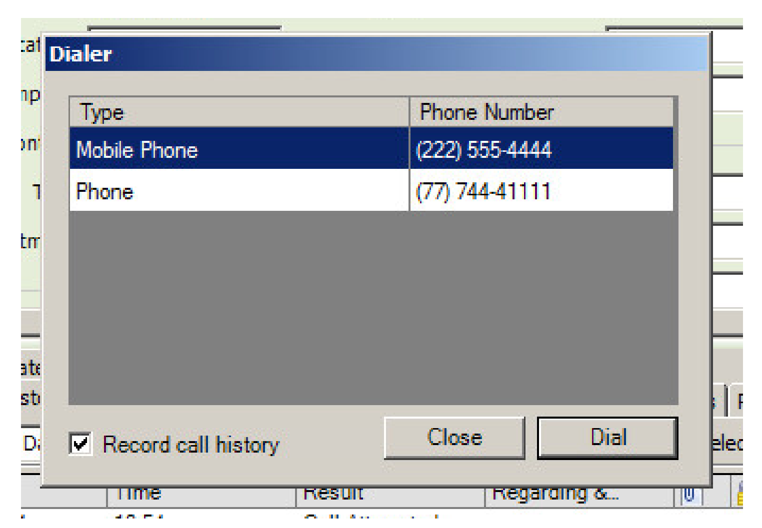
- Clic para marcar
- Ventanas emergentes en pantalla para contactos
- Entrada automática en el historial de llamadas
- Sincronización Calendario/DND

Clic para marcar

Cuando se muestra un registro de contacto, un nuevo icono de teléfono aparece en la barra de herramientas.



Cuando se hace clic en el icono del teléfono aparece una nueva ventana que muestra todos los números de teléfono que están disponibles para este contacto.



Seleccionar cualquiera de las filas y hacer clic en *Marcar* o hacer doble clic en la fila hará que se llame al número seleccionado.

> Esto requiere que Phone Manager se ejecute en la misma sesión de Windows que Act!.

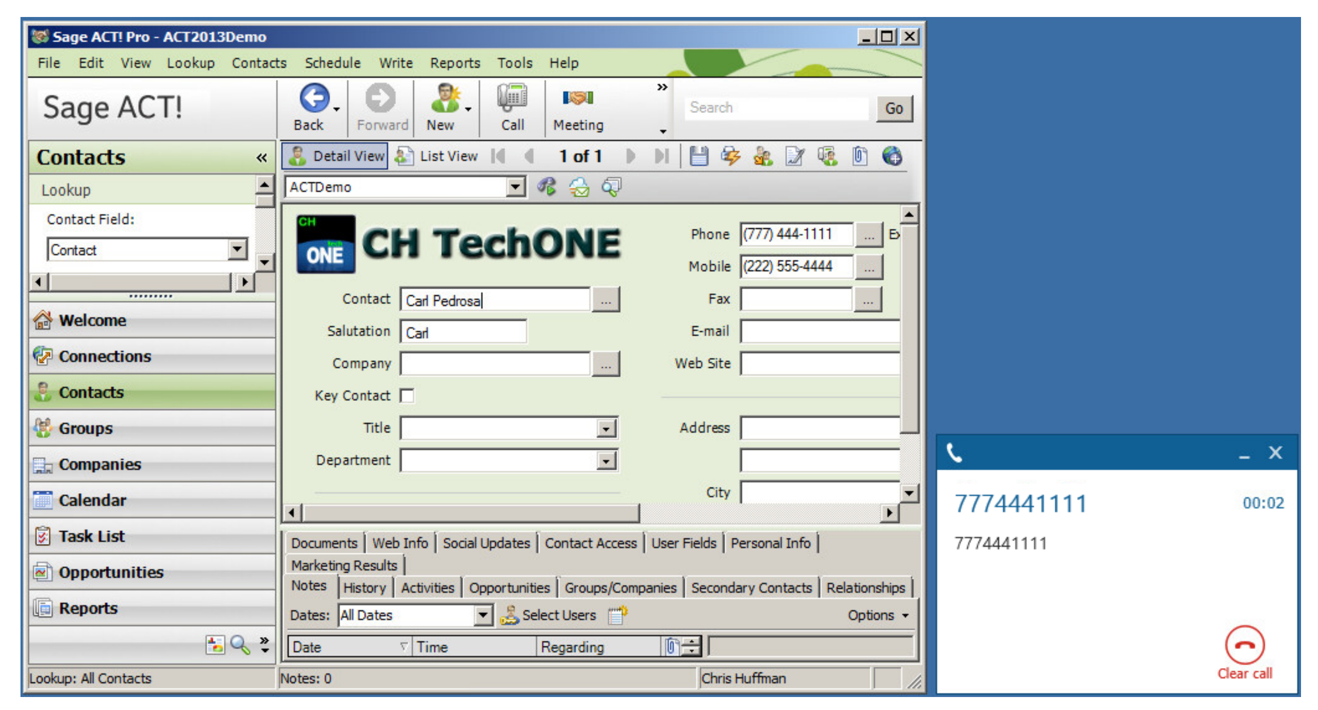
Cuando se realiza una llamada saliente utilizando este método se puede crear y abrir un registro del historial de llamadas una vez que se ha seleccionado el comando Marcar. Para permitir esto, seleccione la opción *Registro del historial de llamadas* en el formulario.

> Si también se utiliza la característica de ventanas emergentes en pantalla, esto solo se debe configurar para las llamadas entrantes, de modo que no aparezcan ventanas emergentes en llamadas salientes.

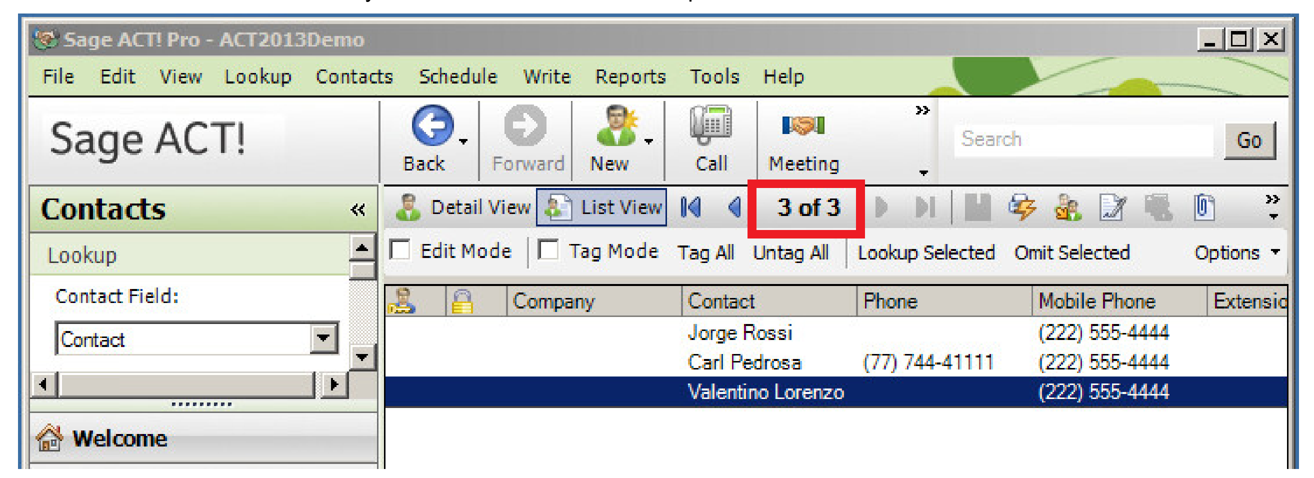
>  Esta marcación directa reemplaza la característica de "Marcador" basada en TAPI incorporada en Act! y no se de utilizar al mismo tiempo. Para desactivar la característica de "Marcador" incorporada, desde la barra de menú seleccione Herramientas -> Preferencias -> Comunicación -> Preferencias del marcador y quite la marca de la op Usar marcador.

Ventanas emergentes en pantalla para contactos

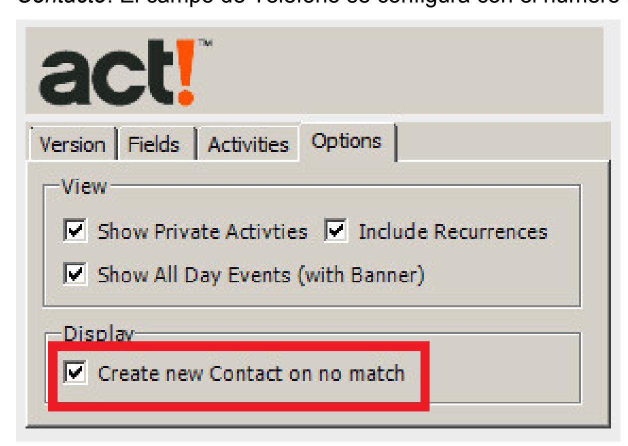
Los contactos de Act! pueden aparecer de manera emergente directamente en la pantalla de Act! cuando se recibe una llamada entrante utilizando el identificador de llamadas o a partir de una llamada saliente utilizando el número marcado. El número de teléfono luego se utiliza para encontrar los contactos coincidentes que tienen este número. Por ejemplo, se recibe una llamada entrante desde 7774441111 como se muestra en las notificaciones. El complemento realiza una búsqueda en los contactos para encontrar todos los registros que tienen un número de teléfono que coincide. Se encontró una coincidencia y el registro de contacto se muestra automáticamente.



Si se encuentran múltiples coincidencias, la vista actual de Act! se filtra según las coincidencias relevantes. Por ejemplo, se realiza una llamada al 222555444 y se encuentran tres contactos que tienen este número de teléfono.



Si no se encuentran coincidencias, hay un ajuste en la pestaña de Opciones para permitir la creación de un nuevo registro de *Contacto*. El campo de Teléfono se configura con el número recibido y luego se muestra este *Contacto*.



Campos de contacto

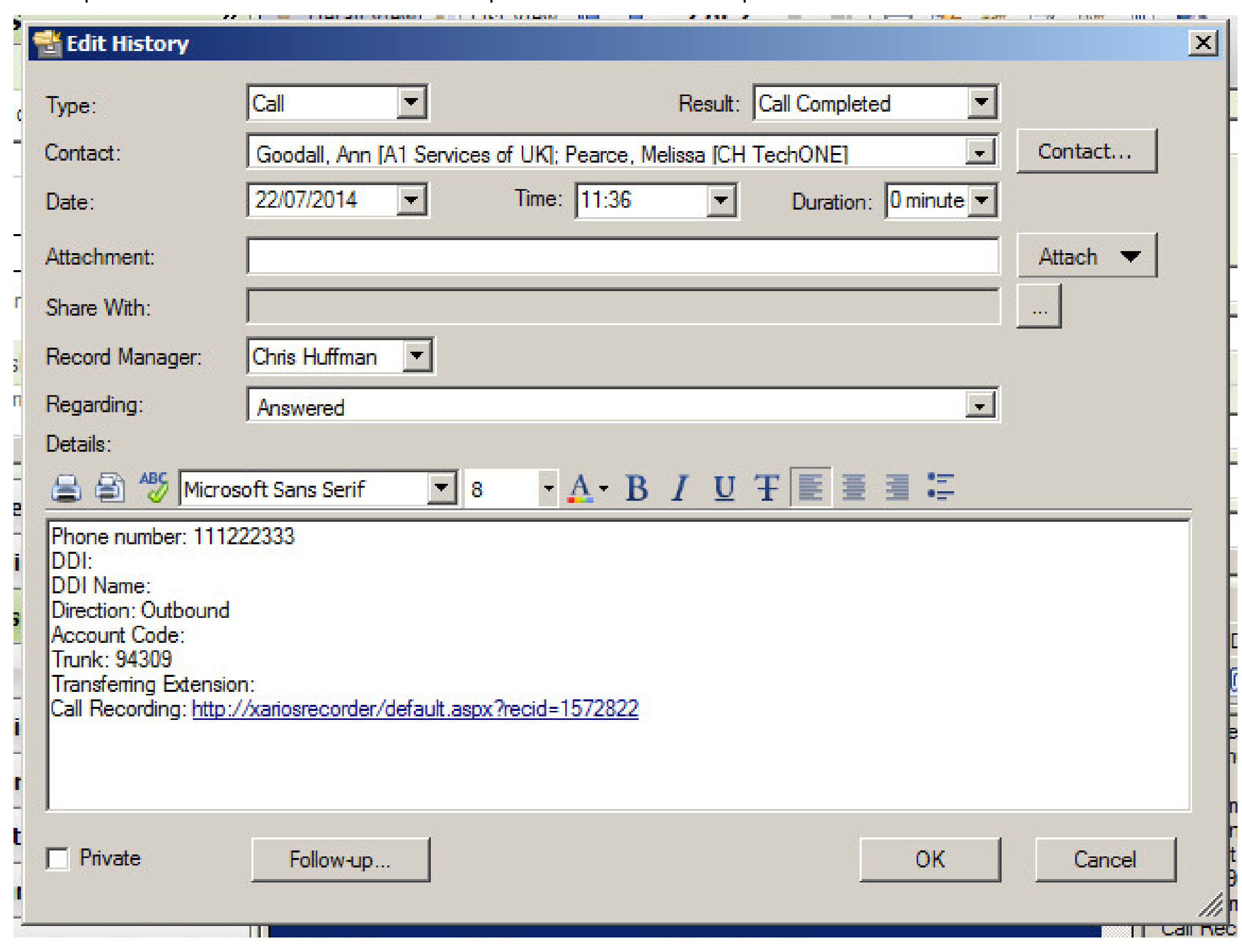
El rango de números de teléfono que se buscarán se puede configurar. Por defecto, los campos de números de teléfono comunes están preseleccionados.

Descripción de Act!	Nombre de campos de Act!	¿Habilitado?
Teléfono de la empresa	BUSINESS_PHONE	
Teléfono móvil	MOBILE_PHONE	
Teléfono alternativo	ALTERNATE_PHONE	
Teléfono fax	FAX_PHONE	
Teléfono del hogar	HOME_PHONE	
Teléfono localizador	PAGER_PHONE	

Entrada automática en el historial de llamadas

Phone Manager puede trabajar con el Historial dentro de Act! y puede tener entradas de *Llamadas* creadas automáticamente para las llamadas realizadas o recibidas por el usuario cuando se ha encontrado una coincidencia para una entrada en sus contactos de Act!. El contacto a asociar se encuentra utilizando el identificador de llamadas recibidas o números marcados.

El cuerpo de la entrada de una llamada se completa con la información que se muestra.



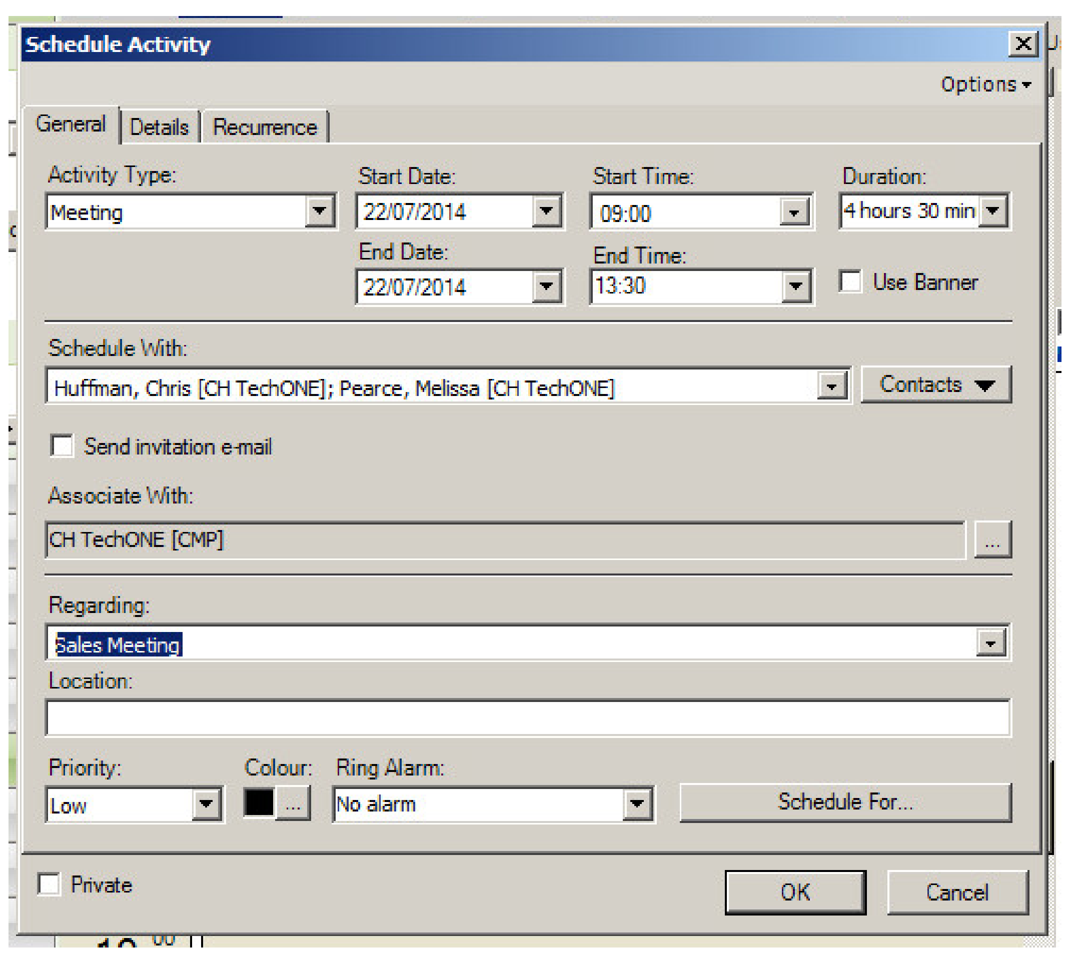
Número de teléfono	Para las llamadas entrantes es el identificador de llamadas ,y para las llamadas salien es el número marcado.
DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el número DDI/DID por el que entró la llamada

Nombre DDI/DID	Solo para llamadas entrantes externas, el DNIS del DDI/DID por el que entró la llamac
Dirección	La dirección de la llamada.
Código de cuenta	El código de cuenta que se configuró en la llamada.
Troncal	Para llamadas externas, el número de la red troncal externa en la que se realizó o se recibió la llamada.
Extensión de transferencia	El dispositivo desde el cual se transfirió la llamada.
Duración	La duración de la llamada. El activador de eventos de llamadas debe haber sido ajust en Fin de llamada, ya que no se conoce hasta que la llamada se borra.
Grabación de llamadas	Si se integra con una grabadora de llamadas, puede contener un enlace URL a la grabación de llamadas (no es un enlace en el que se puede hacer clic, pero se puede copiar y pegar en un navegador). El activador de eventos de llamadas deberá haberse ajustado en al menos Llamada contestada ya que la grabadora de llamadas solo crea ID de grabación cuando la llamada haya sido contestada.

Sincronización Calendario/DND

El calendario dentro de Act! se puede sincronizar con el estado DND del terminal del usuario. Por ejemplo, cuando hay una cita en el calendario y llega la fecha de la cita, el terminal se puede colocar automáticamente en DND con el texto DND establecido en el campo de *Relacionada con* de la cita. Cuando finaliza la cita, el terminal se elimina automáticamente del DND.

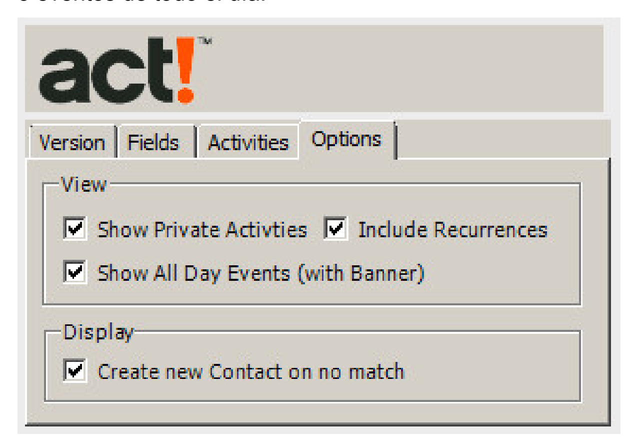
Por ejemplo, la siguiente entrada de *Actividad programada* colocará el terminal de los usuarios en DND entre las 09:00 y las 13:30 con el texto DND establecido en "Reunión de ventas".



Hay opciones para poder seleccionar el tipo de *Actividades* que activan el cambio a DND y se configuran en la pestaña *Actividades*.

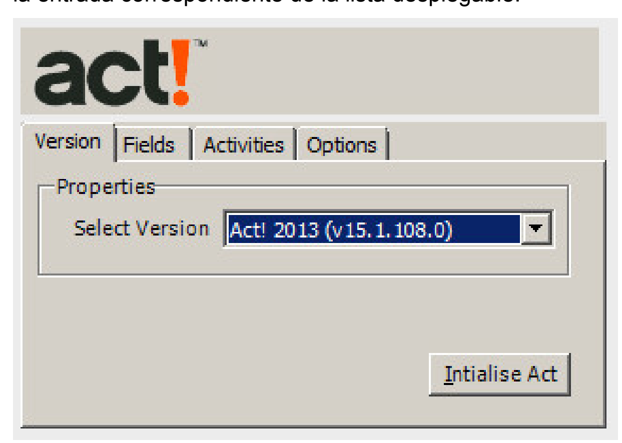


La pestaña de *Opciones* cuenta con ajustes para controlar si se actúa en base a actividades privadas, actividades recurrentes o eventos de todo el día.



Configuración

La integración debe configurarse para la versión correcta de Act! que se está ejecutando. Desde la pestaña *Versión* seleccione la entrada correspondiente de la lista desplegable.



Una vez que esto se ha seleccionado, el complemento debe ser inicializado con la aplicación Act!. Esto se realiza haciendo clic en el botón *Inicializar Act*.

Antes de poder hacerlo, Act! deberá cerrarse.

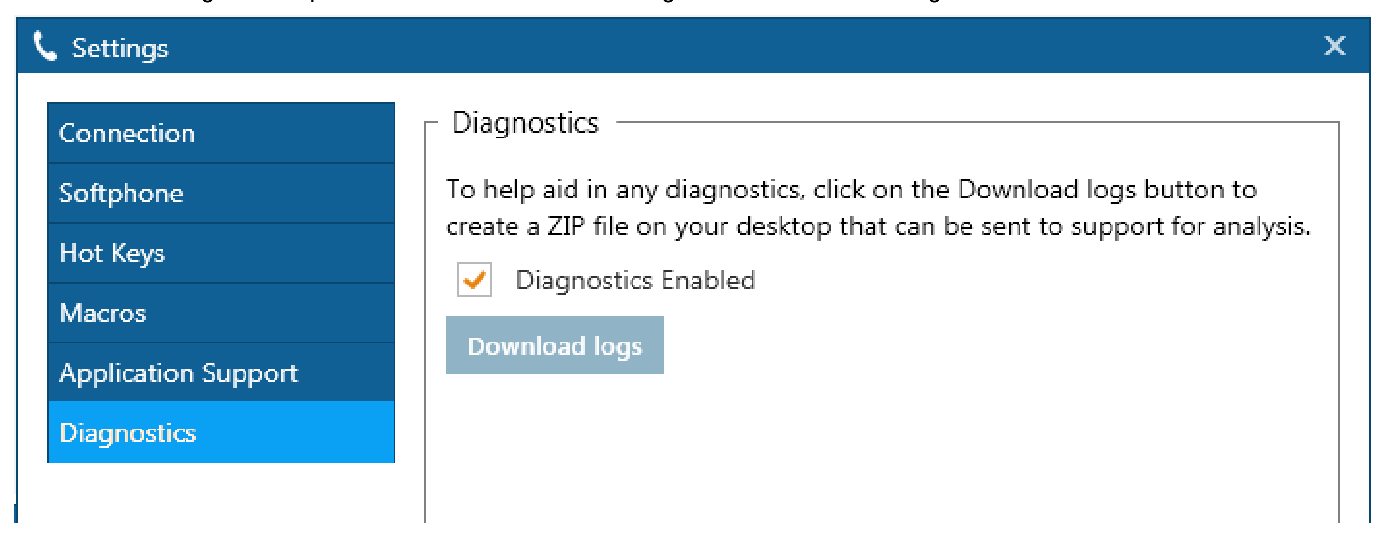
El complemento utiliza el marco del complemento de Act! y cuando se hace clic en *Inicializar Act* los archivos requeridos se copian en la carpeta del complemento de Act!. Si esto no se realiza correctamente, el usuario actual puede no contar con los permisos para copiar archivos en esta ubicación. Por defecto es:

C:\Archivos de programa\ACT\Act para Windows\Complementos

5.6 Diagnósticos

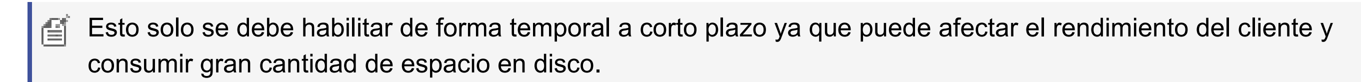
Descripción general

La sección de diagnósticos permite habilitar la función de diagnóstico de Phone Manager.



Al marcar la opción **Diagnósticos habilitados** se crea, después de reiniciar el cliente, información de registro para este usuario en la carpeta:

%PROGRAMDATA%\Mitel\MiVoice Office Phone Manager\registros\%USERNAME%



Esto solo se debe habilitar de forma temporal a corto plazo ya que puede afectar el rendimiento del cliente y consumir gran cantidad de espacio en disco.

Si su equipo de soporte le pide que proporcione información de registro para el cliente, utilice el botón **Descargar registros** ya que esto creará un archivo ZIP que contiene todos los registros y la información de configuración necesaria sobre el escritorio de los usuarios que se puede enviar por correo electrónico y analizarse.

6 Novedades

v4.1 - Versión inicial

6.1 Problemas conocidos

No hay problemas conocidos en este momento.

7 Indice



mitel.com